



**PLAN DE PREVENCIÓN  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS**

**PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES**

Fecha emisión: 23/1/17

Fecha revisión:

Ref.: PRL/00PMAGR/17

Núm. Rev: 0

Página 1 de 22

**PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES**

**Realizado por:**  
Servicio de prevención

**Fecha y firma:**

**Aprobado por:**

**Fecha y firma:**

## JUSTIFICACIÓN

El siguiente documento pretende ser un soporte, una guía, para la prevención y actuación en aquellas situaciones conflictivas y/ o violentas que se puedan producir a los trabajadores del Ayuntamiento de Parla por parte de los usuarios.

En el origen de esta problemática psicosocial, - que cada día se nos hace más evidente, por las declaraciones de los agredidos y las reclamaciones de los usuarios -, parecen estar las diferencias existentes entre las expectativas del usuario y las prestaciones, sobre todo en cuanto al acceso de los usuarios a los servicios en aspectos relacionados con la comunicación, información administrativa y sociosanitaria, y con una cierta cultura de uso de los servicios, que produce insatisfacción y malestar.

Hay dos líneas de mejora en las que debemos incidir para afrontar este tipo de conflictos: una, por parte de la Administración Local que debe promover una "cultura del buen trato", mejorando los sistemas de información y racionalizando la gestión de los recursos, por parte de los trabajadores que deben ser entrenados en "competencias y habilidades de comunicación", que garanticen el manejo de conflictos con los usuarios, y así evitar caer en actuaciones reactivas que suelen provocar desencuentro y desafección mutuos.

Desde el punto de vista de prevención de riesgos laborales se pretende dar respuesta a estos riesgos psicosociales contemplando mejoras organizativas y de comunicación.



# PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS

## PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES

Fecha emisión: 23/1/17

Fecha revisión:

Ref.: PRL/00PMAGR/17

Núm. Rev: 0

Página 3 de 22

### ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN .....	4
2. ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	6
3. OBJETIVOS .....	6
4. MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AGRESIONES .....	7
4.1. MEDIDAS PREVENTIVAS PREVIAS (O ACTIVAS) A LA AGRESIÓN .....	9
4.1.1. MEDIDA 1. CREACIÓN DE LOCALES ACCESIBLES A USUARIOS Y ERGONÓMICAMENTE ADECUADOS. ....	9
4.1.2. MEDIDA 2. PROGRAMA FORMATIVO PARA PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN .....	11
4.1.3. MEDIDA 3. MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO PRESTADO .....	11
4.1.4. MEDIDA 4. POTENCIAR Y MEJORAR LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD .....	12
4.1.5. MEDIDA 5. POTENCIAR LA SEGURIDAD EN ACTIVIDADES FUERA DE CENTROS DE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL .....	13
4.1.6. MEDIDA 6. ELABORAR UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES .....	13
4.2. MEDIDAS DE ACTUACIÓN POSTERIORES A UNA AGRESIÓN .....	16
4.2.1. MEDIDA 7. ASISTENCIA SANITARIA Y PSICOLÓGICA .....	16
4.2.2. MEDIDA 8. ASISTENCIA LEGAL .....	16
4.2.3. MEDIDA 9. INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES LABORALES Y ESTUDIO DE SINIESTRALIDAD .....	16
4.2.4. MEDIDA 10. REGISTROS Y COMUNICACIONES DE AGRESIONES .....	16
4.2.5. MEDIDA 11. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE AGRESIONES. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO .....	17
5. IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE AGRESIONES .....	17
ANEXO I: DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN .....	19
ANEXO II: MÓDELO DE INFORME PARA EL REGISTRO DE ACTOS VIOLENTOS Y AGRESIONES .....	20
ANEXO III: REGISTRO DE AGRESIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD (POR CENTROS) .....	22

	<b>PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS</b>			
	<b>PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES</b>			
Fecha emisión: 23/1/17	Fecha revisión:	Ref.:PRL/00PMAGR/17	Núm. Rev: 0	Página 4 de 22

## 1. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la Violencia como: "El uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones".

Por otro lado la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, propone entender la Violencia en el Trabajo por "cualquier incidente en el que una persona sufra abusos, amenazas o agresiones en su trabajo, y que atente contra su seguridad, salud, bienestar o rendimiento laboral. Esto incluye insultos, amenazas o agresiones físicas o psicológicas contra una persona que se encuentre realizando su trabajo, ejercidos por personas ajenas al mismo".

Un acto de violencia o agresión es, en el marco de la prevención de riesgos laborales, un factor de riesgo que hay que evitar en primer lugar, y si no es posible, minimizar sus efectos, para garantizar el derecho del personal a la protección eficaz de su salud.

### PLAN DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), considera que son las profesiones relacionadas con el sector servicios las que tienen mayor riesgo de sufrir actos de violencia o agresiones por parte de la ciudadanía porque mantienen un estrecho contacto con éstas.

El personal del Ayuntamiento, como profesionales que prestan o gestionan servicios públicos, soportan un mayor riesgo de sufrir actos de violencia o agresiones, sobre todo en determinados servicios públicos que atienden directamente las necesidades de los usuarios en situaciones de dificultad económica, laboral, social, de salud, o discapacidad; situaciones que propician, a veces, una percepción de injusticia, impotencia o indefensión frente a la Administración.

Esa percepción puede provocar ira, rabia u otras emociones, que pueden generar actitudes y comportamientos agresivos o violentos hacia el trabajador (funcionario o laboral), que personifica a la Administración.

La Constitución Española, en su artículo 40.2 encomienda a los poderes públicos velar por la seguridad e higiene en el trabajo. En desarrollo de tal mandato constitucional y de la normativa comunitaria europea al respecto, se dictó la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, que establece el régimen jurídico básico de la prevención de riesgos laborales, disponiendo las medidas y distribuyendo las responsabilidades para garantizar la protección de la salud de los trabajadores y trabajadoras frente a los riesgos derivados de las condiciones de trabajo en nuestro país.

En base a esta normativa, el Ayuntamiento debe garantizar el bienestar y la salud de su personal y el buen funcionamiento de los servicios públicos, por lo que no puede permitir actuaciones que supongan quiebra o alteración de ninguno de ellos.

El primero de estos bienes protegidos es un derecho de carácter individual del personal al servicio de la Administración en correspondencia con la naturaleza jurídica de su relación de servicio, el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, tal y como recoge el artículo 14 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.



# PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS

## PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES

Fecha emisión: 23/1/17

Fecha revisión:

Ref.:PRL/00PMAGR/17

Núm. Rev: 0

Página 5 de 22

La protección integral de la salud en el trabajo reconocida en la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales, alcanza a todas las condiciones del mismo que puedan tener una influencia significativa en la generación de riesgos en el trabajo.

Por lo que el Ayuntamiento como organización empresarial, debe hacer frente a los actos de violencia como otro factor de riesgo más, que hay que eliminar, en cumplimiento del deber genérico contenido en el artículo 14 de la citada ley.

Por ello, es necesario realizar un análisis específico de las condiciones o factores que pueden originar o propiciar agresiones al personal al servicio del Ayuntamiento en el ejercicio de sus funciones, y adoptar medidas de prevención y de control.

La realidad del Ayuntamiento en el ámbito de Administración y Servicios proporciona, con más frecuencia de la deseable, ejemplos de este tipo de conductas agresivas se producen en los centros donde existe un contacto directo con el usuario, sobre todo en aquellos con necesidad económica por estar en situación de paro, en personas con antecedentes penales, en aquellas que se encuentran en situación de marginalidad social o de exclusión social, las pertenecientes a familias desestructuradas o conflictivas, en las que el Ayuntamiento ejerce sus funciones de asistencia social y tutoría; también se da en el personal con tareas de vigilancia y control de accesos, y en aquellos que mantienen relaciones con los servicios de Inspección y recaudación, las personas deficientemente atendidas en las ventanillas únicas, etc. A todas estas situaciones se debe considerar además la percepción negativa que el ciudadano tiene respecto a la administración en general y al Ayuntamiento en particular. Son por tanto las personas en situación de necesidad, las apremiadas y las insatisfechas por cualquier razón con la Administración Pública, quienes potencialmente pueden responder con actos de violencia o de agresión.

Estos comportamientos inadecuados pueden ser muy variados, como por ejemplo: obstaculizar el desempeño del trabajo, negativa a cumplir instrucciones, murmuración, violencia verbal, agresiones físicas y verbales (insultos, amenazas...), así como las actitudes hostiles y ofensivas.

Los actos de violencia más usuales son los abusos verbales y las amenazas, y con menor frecuencia agresiones físicas.

El personal al servicio de la Administración que tradicionalmente ha sufrido más y con mayor gravedad incidentes/accidentes de violencia, es el adscrito a la atención directa con el ciudadano.

Si bien, hasta la fecha no se dispone de datos exactos que permitan realizar un estudio estadístico, salvo los datos de siniestralidad laboral por agresiones de personas usuarias a nivel Comunidad, causantes de bajas laborales, éstos no permiten realizar una comparativa entre ellos. Aspecto éste que, tras la puesta en práctica de este Plan de Prevención de Agresiones, se realizará anualmente.

Otro aspecto a mencionar en esta configuración inicial de la cuestión, es el hecho que las posibles agresiones en determinados puestos y unidades administrativas, tradicionalmente ha sido asumido por el personal al servicio del Ayuntamiento como un factor laboral habitual e inherente al mismo, que genera un nivel de riesgo permanente con difícil solución efectiva.

Esta interpretación hay que desecharla. Los niveles de riesgos, sea cual sea su origen, pueden evitarse, controlarse, y reducirse, pero para ello hay que ejecutar medidas eficaces.



# PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS

## PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES

Fecha emisión: 23/1/17

Fecha revisión:

Ref.:PRL/00PMAGR/17

Núm. Rev: 0

Página 6 de 22

El presente Plan pretende evitar o minimizar el riesgo que estas situaciones y comportamientos agresivos o violentos suponen para la salud del personal al servicio de la Administración.

El Plan de Prevención frente a Agresiones se estructura en los siguientes apartados:

1. Medidas de prevención frente a las agresiones. Se contempla la adopción de medidas preventivas específicas, de carácter técnico, formativo, informativo y de asistencia. Estas medidas se descomponen en programas de actuaciones concretos, que pretenden evitar que las agresiones se produzcan.

2. Medidas de actuación ante las agresiones producidas, que pretenden paliar y minimizar los efectos de las mismas.

3. Implantación y seguimiento del Plan. La implantación de este Plan supondrá en muchos casos la dotación y ejecución de nuevas medidas materiales (implantación de sistemas de vigilancia, sistemas de información, de comunicación, etc.) y relativas a los recursos humanos (formación del personal al servicio de la Administración en habilidades de comunicación, de control activo, etc.) en los distintos centros de trabajo, especialmente en aquellos con mayores factores de riesgo.

La aplicación de cada una de estas medidas requerirá un estudio previo en relación a su idoneidad/oportunidad por parte de los órganos directivos de los centros citados, aprobado posteriormente por la Comisión correspondiente, dando cuenta al Comité de Seguridad y Salud.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones Externas dirigido al personal del Ayuntamiento de Parla.

Este Proyecto de Plan de Prevención contra las agresiones se presentará en el Comité de Seguridad y Salud, con el fin de garantizar la participación de los trabajadores tal como se indica en el artículo 33 de la Ley 31/1995. Una vez recogidas las propuestas, se aprobará por la comisión correspondiente, para su implantación inmediata.

## 3. OBJETIVO

Este Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones Externas se elabora y aprueba con el fin principal de evitar o minimizar las agresiones externas que se pudieran ocasionar al personal al servicio del Ayuntamiento, en el marco de su trabajo o debido directamente al mismo.

Este Plan nace con un doble objetivo: Evitar la aparición y controlar los actos de violencia que efectivamente se produzcan, mediante la anticipación a la generación de los mismos.

Este Plan no se dirige exclusivamente al centro de trabajo en los que hayan podido manifestarse con mayor frecuencia las situaciones violentas, sino que está pensado para abarcar y proteger a la totalidad del personal que desempeña su trabajo en cualquier centro del Ayuntamiento.

Para lograr este objetivo fundamental y debido a su generalidad, se establecen objetivos particulares y acciones específicas derivados de éstos que son imprescindibles para el cumplimiento del mismo.

- Potenciar los recursos humanos, medios técnicos y de seguridad del Ayuntamiento y Administración Regional, necesarios en la detección y resolución de conflictos, mejorando los recursos disponibles e incorporando nuevos.
- Mejorar la calidad de la atención pública a usuarios mediante la potenciación de un clima en el que puedan establecerse relaciones sociales basadas en el respeto y consideración debida por ambas partes.
- Mejorar las condiciones organizacionales y ergonómicas que propician el nacimiento de situaciones de conflicto entre usuarios y el personal al servicio del Ayuntamiento.
- Reducir el número de accidentes laborales con y sin baja que se producen por causa de la violencia en el trabajo.

Estos objetivos específicos se concretan en una serie de medidas preventivas que habrán de ser implantadas, cada una de ellas, a través de programas específicos de actividades.

El Plan de prevención y actuación ante agresiones es de aplicación inmediata en todo su ámbito, y constituye el marco en el que deben basarse en los distintos centros de trabajo del Ayuntamiento para la realización de medidas preventivas necesarias a implantar en los centros para conseguir la eliminación o disminución de las agresiones.

#### 4. MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A LAS AGRESIONES

Las medidas de prevención frente a las agresiones y violencia en el trabajo contenido en este Plan son un conjunto integrado de actuaciones que tienen dos objetivos:

***Intentan evitar la aparición y favorecer el control de actos de violencia mediante la anticipación a la generación de los mismos, a través de herramientas como:***

El reforzamiento, en función de las necesidades, de los recursos humanos, de los factores técnicos y del equipamiento de los centros de trabajo, de los sistemas de seguridad, de la formación del personal, de la potenciación de los sistemas de información a usuarios y de la mejora en la calidad del servicio público prestado a los mismos. Todo esto, persigue por un lado, disponer de un control real de la situación por parte de Administración, y por otro, lograr la satisfacción del usuario al favorecer su sensación de seguridad y confianza en la Administración, como factor reductor de los niveles de ansiedad interna que pudieran activarse de forma automática tras una agresión.

Todas estas medidas se clasifican como activas y son las previstas para impedir las agresiones, y/o minimizar sus efectos.

Medida 1: Dotar a los centros con recursos humanos, equipamiento y medios técnicos que permitan crear entornos laborales agradables y fáciles de utilizar para el personal usuario y ergonómicamente adecuados para el personal al servicio de la Administración.

Medida 2: Elaborar y ejecutar progresivamente y de forma permanente, un programa formativo para el personal al servicio de la Administración que ocupa los puestos con posible conflictividad interpersonal en el ámbito del trabajo.

Medida 3: Mejorar la calidad en el servicio público prestado.

Medida 4: Incrementar los medios de seguridad activa y pasiva, para lo cual se efectuará un análisis por centros y puestos de trabajo, que debe ser elaborado por la

	<b>PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS</b>			
	<b>PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES</b>			
Fecha emisión: 23/1/17	Fecha revisión:	Ref.: PRL/00PMAGR/17	Núm. Rev: 0	Página 8 de 22

dirección del centro o responsable de la unidad correspondiente, con el fin de determinar las medidas más adecuadas en cada caso.

Medida 5: Potenciar la seguridad en actividades fuera de centros del Ayuntamiento.

Medida 6: Elaborar y dar a conocer un protocolo de actuación ante agresiones en cada centro, con las prescripciones y recomendaciones más adecuadas en cada caso.

**2. Dar asistencia y protección al personal adscrito al Ayuntamiento que ha sufrido una agresión, registrar y estudiar los índices de siniestralidad.**

Las medidas que se describen a continuación son medidas clasificadas como reactivas o pasivas, previstas para paliar las consecuencias de una agresión, y son las que se corresponden a continuación con las medidas siete a once de este Plan:

Medida 7: Prestar la asistencia sanitaria, (médica y/o psicológica) por parte de la Mutua de A/E/EP sin perjuicio de la colaboración necesaria por parte del Servicio de Prevención, tras producirse la agresión.

**Medida 8: Prestar el asesoramiento y defensa jurídica correspondiente por parte del Ayuntamiento.**

Medida 9: Realizar la investigación, y el análisis estadístico de los daños a la salud producidos por las agresiones. Elaboración de un mapa de riesgos por parte del Servicio de Prevención, con los resultados de los registros de agresiones.

Medida 10: Registros y comunicaciones de agresiones.

Medida 11: Verificar el grado de cumplimiento de las medidas propuestas, introduciendo las correcciones futuras pertinentes.

Cada una de ellas es un factor sumatorio en la lucha contra las posibles situaciones violentas, y por otro lado, el resultado de la unión de las cinco potencia la creación de entornos laborales seguros, saludables, y eficaces.

Cada una de estas medidas tiene aparejadas un programa de actividades que han de ser ejecutadas para el cumplimiento de las primeras.

Las actividades recogidas en este Plan de Prevención de Agresiones se adaptarán a los diferentes tipos de centros del Ayuntamiento, en función de la naturaleza del servicio público prestado, de la estructura de los centros, del personal usuario, etc.

De estas medidas, no todas serán de aplicación práctica en cada centro o unidad por las especiales condiciones del trabajo (visitas a domicilios particulares, inspecciones a empresas, vigilancia en entornos, etc.). Por lo que considerando las peculiaridades de algunas de las actividades públicas y la imposibilidad de aplicar medidas de seguridad activa y pasiva, lo que podría conllevar un nivel de riesgo mayor para el personal adscrito al Ayuntamiento, estará justificado en cada caso la elaboración de un Plan de Prevención de Agresiones específico y adecuado a cada una de las unidades administrativas.

En base al Plan General, y realizando un diagnóstico previo al estado en el que están las diferentes unidades administrativas y sociosanitarias se confeccionarán los Planes Específicos, adaptándolos a sus necesidades y características particulares, en las



	<b>PLAN DE PREVENCIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS</b>		
<b>PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES</b>			
Fecha emisión: 23/1/17	Fecha revisión:	Ref.: PRL/00PMAGR/17	Núm. Rev: 0
			Página 9 de 22.

condiciones que se desarrollan en el apartado cinco de este Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones.

Las medidas preventivas que se recogen a continuación se consideran de implantación necesaria en todos los casos, y por lo tanto, han de ser elaboradas por los centros, figurando, en todos los Planes de Atención y Prevención de Agresiones, las siguientes:

- Elaboración de un protocolo de actuación específico para el personal adscrito a al Ayuntamiento.
- Formación para el personal adscrito al Ayuntamiento.
- Seguridad activa en centros y al personal adscrito al Ayuntamiento.
- Calidad en el servicio prestado.

#### 4.1. MEDIDAS PREVENTIVAS PREVIAS (O ACTIVAS) A LA AGRESIÓN

##### 4.1.1. MEDIDA 1. CREACIÓN DE LOCALES ACCESIBLES A USUARIOS Y ERGONÓMICAMENTE ADECUADOS

Es necesario crear un entorno laboral agradable, seguro, sereno y organizado tanto para el personal al servicio del Ayuntamiento como para el personal usuario, en el que exista un buen clima social y unas óptimas condiciones de trabajo, mejorando de esta forma la calidad del servicio al personal usuario, lo que fomentará la satisfacción de éste por el servicio prestado. Para conseguir estas recomendaciones, se deben determinar y analizar los factores que pudieran generar agresividad en las personas usuarias con el fin de evitar que se produzca.

A continuación se enumeran algunas de esas situaciones:

##### SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Algunos de los factores que pueden generar agresividad en el personal usuario son el desconocimiento de la situación en la que se encuentran sus prestaciones, el desconocimiento del procedimiento que han de seguir en su actuación con la Administración, el miedo a la pérdida de un empleo o de una prestación, a una imposición tributaria, una sanción, a la actuación de la Administración que incida en su ámbito familiar, personal, etc.

El derecho del personal usuario a recibir una información adecuada por parte de la Administración, lleva consigo que, como medida preventiva básica, dicho personal esté perfectamente informado de los servicios competentes para atender su problemática y lo que esperan de la Administración, lo que hace necesario incrementar y modernizar los medios de información disponibles. Se recomienda facilitar a la ciudadanía de forma permanente, clara y precisa, el acceso a toda la información que sea necesaria en sus relaciones con el Ayuntamiento, que le permita satisfacer sus expectativas.

Las actividades que son necesarias realizar para asegurar un buen sistema de información han de garantizar que tanto el contenido del mensaje sea completo, exacto y entendible, como que los medios utilizados sean los más adecuados y eficaces.

- Respecto al contenido de la información, y sin perjuicio de las peculiaridades de cada unidad administrativa, centro o servicio, éste alcanzará los siguientes aspectos:

- Esquema gráfico de la distribución, ubicación, e identificación de las unidades administrativas del centro, por medio de carteles, señales indicativas, etcétera.

	<b>PLAN DE PREVENCIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS</b>		
<b>PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES</b>			
Fecha emisión: 23/1/17	Fecha revisión:	Ref.:PRL/00PMAGR/17	Núm. Rev: 0
			Página 10 de 22

- Esquema gráfico de las instrucciones a seguir para la tramitación de las peticiones de las personas interesadas o usuarias.

- Información sobre las prestaciones a las que tiene derecho cada persona usuaria del servicio.

- Información sobre el deber de respeto a los profesionales y a las instituciones, indicando al personal usuario que no se tolerarán agresiones o actos de violencia física, insultos o amenazas; y en el caso de producirse estos comportamientos tendrán como consecuencia la oportuna actuación legal del Ayuntamiento (denuncia, querrela, exigencia de responsabilidad civil, penal, etc.)

- Información sobre el derecho a formular quejas y reclamaciones por parte del personal usuario descontento.

Toda esta información se presentará, entre otros, por medio de:

- Puntos o kioscos de información y de cita previa.
- Carteles y paneles informativos en cada unidad o servicio, que permita la identificación de los mismos.
- Carteles y paneles informativos sobre los derechos y deberes de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración Local.
- Trípticos con información general actualizada sobre las prestaciones, solicitudes, renovaciones y cualquier otra información relacionada con el servicio, donde se especifiquen los procedimientos y requisitos necesarios para el personal usuario.
- Sistemas informativos digitales y/o auditivos de fácil comprensión desde el lugar en el que está esperando el personal usuario, con el fin de asegurar una buena gestión de colas y de esperas.
- En función del centro, se puede valorar la instalación de monitores de televisión de circuito cerrado, donde se informe a la ciudadanía de todas las actuaciones anteriores, incluyendo consejos de hábitos saludables (campañas anti tabaco y de vacunación, entre otras).
- Mejorar el acceso telefónico o por Internet tanto a los servicios como a los expedientes personales del personal usuario.
- Optimizar el tiempo y privacidad de las consultas.


Estos sistemas de información deberán presentarse, en lo posible y según las necesidades de cada servicio, en diferentes idiomas.

#### CONDICIONES DE TRABAJO. MEDIDAS REFERENTES AL ENTORNO FÍSICO

En todos los centros de trabajo de la Administración Local las dimensiones de mesas y mostradores, así como de cualquier entorno laboral de atención al personal usuario, deberán ser lo suficientemente amplias como para mantener la distancia interpersonal adecuada. En este sentido, se recomienda que la distancia física entre el personal empleado público y el personal usuario dependa de cada situación, teniendo en cuenta que los espacios deben estar distribuidos de manera que se respete la confidencialidad y la intimidad ante las consultas formuladas.

La disposición de las salas de espera ha de ser cómoda, con asientos confortables, pantallas de televisión o monitores que repitan las normas a seguir.

Se debe evitar que en una misma dependencia se encuentren ubicados los puestos de información al personal usuario y los puestos con responsabilidad o capacidad decisoria en la tramitación de ayudas, prestaciones, sanciones, etc, ya que el personal usuario, al dirigirse al puesto de información, puede observar a la persona responsable del procedimiento y producirse una situación tensa.

	<b>PLAN DE PREVENCIÓN</b> <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS</b>			
	<b>PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES</b>			
Fecha emisión: 23/1/17	Fecha revisión:	Ref.:PRL/00PMAGR/17	Núm. Rev: 0	Página 11 de 22

Las actividades que se realicen en cumplimiento de esta medida preventiva a adoptar, se ejecutarán una vez que sea informado el Servicio de Prevención que incluirá estas medidas establecidas en la Planificación de Actividades Preventivas y evaluará si no generan riesgos adicionales, tras ser aprobadas por la dirección del centro.

#### 4.1.2. MEDIDA 2. PROGRAMA FORMATIVO PARA PERSONAL AL SERVICIO DE DEL AYUNTAMIENTO.

El personal al servicio del Ayuntamiento, deberá estar debidamente formado y capacitado en técnicas y habilidades de comunicación, manejo de situaciones difíciles, resolución de conflictos interpersonales, que le permitan la detección temprana de la situación susceptible de agravarse y derivar en violencia, analizar e interpretar correctamente la actuación del personal usuario, y poder responderle y controlar la reacción.

La actividad práctica de esta medida consiste en elaborar anualmente un "Programa formativo en prevención y atención de las agresiones en el entorno laboral", el cual presentará las siguientes características:

Se diseñarán los cursos apropiados a su fin, confeccionando un ítem formativo en todos los puestos de trabajo con riesgo de surgir conflictos interpersonales.

El Ayuntamiento deberá prever una formación continuada, para proporcionar al personal los conocimientos necesarios que garanticen una adecuada respuesta informativa al personal usuario, así como fomentar las habilidades necesarias para actuar de forma eficaz con el mismo ante determinados conflictos.

En el caso de que el servicio sea prestado por personal de una empresa contratada por el Ayuntamiento, habrá de contar asimismo con la formación necesaria previa a la prestación del servicio y con cargo a la empresa.

#### 4.1.3. MEDIDA 3. MEJORAR LA CALIDAD EN EL SERVICIO PRESTADO

La mejora de la calidad en el servicio público prestado es un objetivo permanente en la forma de actuar del Ayuntamiento.

En particular, este objetivo se concreta en las relaciones con el personal usuario en que la atención directa sea eficaz, cordial y con la máxima garantía para sus derechos.

Las actividades que se precisan para conseguir esta medida son:

- Asegurar que la dotación de personal sea adecuada a la demanda del personal usuario.
- Asegurar que los trabajadores esté adecuadamente formados para satisfacer las preguntas del personal usuario que acuda al centro.
- Formar al personal del Ayuntamiento en técnicas y habilidades de comunicación, manejo de situaciones difíciles, resolución de conflictos interpersonales, etc.
- Dar a conocer al personal usuario la existencia de las medidas de seguridad existentes en el centro.
- Establecer procedimientos de trabajo de gestión del servicio, donde queden claramente definidas las funciones de cada persona del Ayuntamiento en la atención al personal usuario, y actuación a seguir ante indicadores de posibles conductas agresivas,

	<b>PLAN DE PREVENCIÓN</b>			
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS</b>			
<b>PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES</b>				
Fecha emisión: 23/1/17	Fecha revisión:	Ref.:PRL/00PMAGR/17	Núm. Rev: 0	Página 12 de 22

incluyendo las medidas de prevención y lucha contra las agresiones indicadas en el presente Plan.

- Definir claramente los procedimientos a seguir una vez producida la agresión.
- Integrar las medidas de prevención de las agresiones dentro del sistema de calidad del servicio.
- En puestos con población inmigrante, formar al personal en el conocimiento de determinados idiomas y/o en mediación intercultural, en caso necesario, para mejorar la calidad de comunicación con los usuarios inmigrantes. Se puede contemplar la opción de dotar de intérprete a aquellos centros de trabajo donde sea habitual el trato con personal inmigrante.
- Es imprescindible la sensibilización del personal del Ayuntamiento sobre la aplicación de estas medidas preventivas, en particular al personal que ocupe puestos con especial riesgo.

#### 4.1.4. MEDIDA 4. POTENCIAR Y MEJORAR LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD

Esta medida recoge la dotación en los centros de equipos e instalaciones que adviertan de la existencia de medidas de seguridad ante agresiones, que detecten situaciones precursoras o relacionadas con conductas violentas y que permitan una comunicación directa con la dirección del centro, vigilante de seguridad y/o fuerzas de seguridad que hayan de intervenir cuando el personal del Ayuntamiento no pueda controlar la situación.

Los sistemas de seguridad que pueden ser implantados son, entre otros:

- Monitorización (cámaras de seguridad) de las entradas y salidas del público, así como de las zonas de información y de los puntos de mayor riesgo.

Los medios de seguridad adoptados deberán adaptarse a la normativa sobre protección de datos de carácter personal y de vídeo-vigilancia, en concreto a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, al Real Decreto 1.720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y a la Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el Tratamiento de Datos Personales con fines de Vigilancia a través de Sistemas de Cámaras o Videocámaras. En este último caso el sistema de vídeo-vigilancia se atenderá a los principios de calidad, proporcionalidad y finalidad del tratamiento establecidos por el artículo de la citada Instrucción 1/2006.

- Existencia de vigilancia de seguridad en centros donde el riesgo de agresión sea mayor.
- Dotación de escáner o equipo de detección de metales con el fin de asegurar que el personal usuario que accede a los centros del Ayuntamiento lo hace desprovisto de armas u objetos peligrosos.
- Sistemas de comunicación y alarma entre los puestos de mayor riesgo y el personal de vigilancia de seguridad o la dirección, según proceda, incluyendo, en determinados casos, sistemas de comunicación con las Fuerzas de Orden Público.

- Entre estos sistemas se recomienda dotar de teléfonos móviles al personal al servicio del Ayuntamiento, cuyas tareas se realicen fuera de su centro habitual de trabajo.

La persona responsable del centro deberá informar tanto al personal al servicio del Ayuntamiento como al personal de otras Administraciones o empresas que realicen su actividad en dicho centro de trabajo, de los distintos medios de seguridad existentes en el mismo, así como de los procedimientos de emergencia una vez producida la agresión.

Asimismo, se deberán realizar simulacros de agresión con el fin de preparar y entrenar a todo su personal, de forma colectiva, ante situaciones conflictivas, con la periodicidad que determine el propio centro de trabajo, de acuerdo con el índice de agresiones que tenga.

#### 4.1.5. MEDIDA 5. POTENCIAR LA SEGURIDAD EN ACTIVIDADES FUERA DE CENTROS DEL AYUNTAMIENTO

La actividad laboral que el personal al servicio del Ayuntamiento desempeña en centros privados, durante las visitas en tareas de inspección, verificación, seguimiento y control de relaciones y situaciones administrativas, que son supervisadas necesariamente por la Administración Local, suponen un factor de riesgo adicional por varias razones:

- La estancia de dicho personal en lugares desconocidos para ellos, y en los que puede existir un posible riesgo procedente de situaciones imprevistas.
- Las situaciones de tensión que se pueden generar en el personal usuario por ser objeto de inspección por parte de empleados públicos.

De ahí que en estas actividades requieren la adopción de medidas de prevención específicas como son:

- La dotación de teléfonos móviles al personal.
- La visita en pareja del personal del Ayuntamiento en sus salidas a domicilios particulares en los que exista una dificultad especial por la situación administrativa tramitada, o por el perfil social de los usuarios.
- Minimizar las situaciones de riesgo conocidas, sustituyendo o cambiando las actividades potencialmente peligrosas por otras que lo sean en menor grado. Para ello se valorará la modificación de las condiciones de entornos inseguros por otros más seguros, incrementar el acompañamiento de Fuerzas y Cuerpos de seguridad, etc.
- Valorar la no identificación de determinados vehículos oficiales.
- La formación obligatoria en estos puestos sobre manejo de situaciones difíciles, prevención y resolución de conflictos laborales.
- Elaborar procedimientos de trabajo tomando como premisa la protección y seguridad del personal junto con los criterios tradicionalmente aprobados.

#### 4.1.6. MEDIDA 6. ELABORAR UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES.

La prevención frente a las agresiones del personal usuario requiere que se elabore en cada centro de trabajo y/o unidad administrativa incluida dentro de este Plan, un Protocolo de Actuación interno ante Agresiones. Este Plan Específico debe ser aprobado por la Comisión correspondiente, dando cuenta a su respectivo Comité de Seguridad y Salud.

En el mismo se incluirán las actuaciones concretas que deben seguirse en la prevención y atención de agresiones, y se informará al personal al servicio del Ayuntamiento sobre la forma de ejecutarlo.

	<b>PLAN DE PREVENCIÓN</b>		
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS</b>		
<b>PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES</b>			
Fecha emisión: 23/1/17	Fecha revisión:	Ref.: PRL/00PMAGR/17	Núm. Rev: 0
			Página 14 de 22

En la elaboración de este Protocolo se han de recoger los apartados imprescindibles para conseguir una actuación ordenada, precisa, y de control por parte del personal del Ayuntamiento.

En el mismo, se detallarán los siguientes aspectos:

1. Descripción y detección de las situaciones que constituyen agresiones. Con el fin de evitar y/o minimizar las posibles agresiones, incluso antes de su origen, es necesario que en las unidades administrativas se hayan definido los actos y situaciones que, por implicar violencia al personal de la Administración, van a merecer una respuesta inmediata y de control en el origen del foco del riesgo.

Una vez definidos estos actos o comportamientos, antesala de un acto violento, han de poder ser detectados y afrontados por el personal del Ayuntamiento de forma automática. Por lo que es imprescindible que el personal esté debidamente formado y capacitado para detectar cuándo se produce una situación susceptible de agravarse y degenerar en violencia, analizar e interpretar correctamente la actuación de las personas usuarias y poder afrontar la situación de manera eficaz.

El análisis de la situación se hace en función de las características personales/profesionales conocidas del personal usuario o de la observación de su comportamiento.

Para poder analizar los comportamientos o actitudes que pueden convertirse en agresión, hay unas pautas establecidas de comportamientos que deben ser conocidos y que normalmente se identifican mediante el lenguaje verbal y no verbal del personal usuario:

- Lenguaje verbal: lenguaje irónico, sin sentido, tono elevado, insultos, palabras groseras o maldisonantes, con coacciones y amenazas, etc.
- Lenguaje no verbal: a través del lenguaje corporal, de la cara (boca prieta, ojos fijos y agresivos, músculos en tensión), con las manos (mano alzada, puño, dedo índice) movimientos compulsivos, conducta destructiva de objetos, etc.

El personal del Ayuntamiento debe saber reconocer estos mensajes que transmite el personal usuario para anticiparse a una posible agresión y poner en marcha las medidas oportunas para evitarla.

2. Afrontamiento de la situación de riesgo de agresión.

Para afrontar este primer nivel y lograr controlar la situación evitando un acto de violencia o una agresión, es necesario que el personal de la Administración tenga formación en técnicas de persuasión, prevención y resolución de conflictos interpersonales con el fin de reconducir la situación detectada.

El contenido del protocolo del centro en el afrontamiento de la situación agresiva se elaborará según pautas específicas para cada centro en particular, de las cuales se pueden recomendar las siguientes actuaciones:

- Quienes trabajen en los servicios públicos han de intentar controlar siempre y en todo momento la reacción de las personas usuarias. La labor primera de orientación, asesoramiento, y asistencia es suya, y la tiene que realizar adaptándose a las características del personal atendido, para que éste entienda la información que se le

está dando, vea atendida su demanda y pueda expresar adecuadamente sus sentimientos, quejas, dudas o expectativas no cumplidas.

- La actuación del personal del Ayuntamiento, cuando detecta una situación de tal naturaleza, irá dirigida a expresar de forma firme, no distante o prepotente, sino cordial y perfectamente comprensible para el personal usuario, la conducta, estado o comportamiento que debe realizar éste, utilizando los medios a su alcance para tranquilizar a la persona, manteniendo el equilibrio emocional y no respondiendo a ningún tipo de provocación, insistiendo en esta actitud hasta que el personal usuario logre entender lo que se le está comunicando. Se le repetirá el mensaje ajustándose a la forma en la que la persona atendida sea capaz de entenderlo, haciéndolo asequible a éste, de manera sencilla y directa. Se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Evitar usar amenazas, insultos, coacciones.
- Evitar transmitir informaciones que no sean reales o difíciles de alcanzar, o mentir sobre la situación en la que se encuentra el personal atendido.
- Evitar un estilo de comunicación que transmita desinterés, frialdad, menosprecio, etc.
- Evitar invadir el espacio físico del personal atendido, las miradas prolongadas que puedan interpretarse como amenaza o provocación, evitar dar la espalda, ponerse en pie, elevar el dedo, la mano, etc.

- Se debe prever la posibilidad de intervención de otra persona compañera o profesional que pueda colaborar en la atención de la demanda planteada o búsqueda de una solución en caso de conflicto.

### 3. Actuaciones ante una situación violenta.

El personal al servicio del Ayuntamiento deberá adoptar todas las medidas tendentes a evitar situaciones que puedan generar violencia, agresividad o incomodidad al personal usuario de los distintos servicios, utilizando las medidas indicadas en el apartado anterior.

En caso de que la situación se des controle debido al incremento del nivel de crispación o a la existencia de agresividad por parte del personal usuario, se activarán las medidas activas de control. Estas medidas conllevan la actuación de control directo sobre la persona agredida, y se activan ante comportamientos claramente definidos o consensuados como inadecuados o violentos, y cuando el resto de las actuaciones no hayan sido eficaces con la misma.

Las medidas de control reactivo recomendadas son:

- Llamamiento a la dirección del centro, persona que ostente la jefatura inmediata, vigilantes de seguridad, en caso de existir, o a los compañeros o compañeras del centro, mediante aviso gestual o aviso electrónico instalado en cada uno de los puestos. El timbre no deberá ser ruidoso y se oír en el puesto del personal de vigilancia o en la zona designada por la persona responsable del centro, disponiendo también de avisador visual.
- Dar por finalizada la entrevista transmitiendo la máxima tranquilidad y serenidad posible.
- Salir de la estancia. En caso de encontrarse en un lugar no habitual o desconocido, localizar previamente una forma de huida rápida.
- Si la persona agresora impide la salida o huida, intentar protegerse con el mobiliario, o bien repeler el ataque con la mínima fuerza necesaria y proporcional al daño que se pretenda evitar en base al principio de legítima defensa.
- Llamamiento a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en caso necesario.

	<b>PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS</b>		
	<b>PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES</b>		
Fecha emisión: 23/1/17	Fecha revisión:	Ref.: PRL/00PMAGR/17	Núm. Rev: 0
			Página 16 de 22

- Asegurar la presencia y el apoyo de otro personal al servicio del Ayuntamiento en las situaciones en las que se prevea un riesgo de agresión.
- En los casos en los que la persona agresora lleve un arma blanca o de fuego, es preciso seguir las instrucciones del agresor hasta que se pueda solicitar la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

#### 4.2. MEDIDAS DE ACTUACIÓN POSTERIORES A UNA AGRESIÓN

Las medidas reactivas, que se realizan una vez que se ha producido el acto violento, son:

- Medida 1: Asistencia sanitaria y psicológica
- Medida 2: Asistencia legal
- Medida 3: Investigación de las agresiones, elaboración de estadística, y de un Mapa de Riesgos.
- Medida 4: Registro y comunicaciones de agresiones
- Medida 5: Verificación del grado de cumplimiento.

##### 4.2.1. MEDIDA 7. ASISTENCIA SANITARIA Y PSICOLÓGICA

En caso de que existan lesiones, el personal agredido acudirá al centro de de la Mutua de AT/EP más próximo para recibir asistencia médica. No obstante lo anterior, si la gravedad de las lesiones fuera de importancia, se podrá trasladar al personal afectado a la institución hospitalaria más cercana o más adecuada, de acuerdo con el tipo o gravedad de las lesiones.

La Mutua tramitará, según la valoración médica, el correspondiente parte de accidente de trabajo, con o sin baja laboral.

El personal del Ayuntamiento que haya resultado agredido, podrá solicitar, asimismo, la asistencia psicológica en la Mutua de AT/EP, con la colaboración del Servicio de Prevención, en caso necesario.

##### 4.2.2. MEDIDA 8. ASISTENCIA LEGAL

El Ayuntamiento habilitará los medios para cubrir el asesoramiento y asistencia legal del personal agredido.

##### 4.2.3. MEDIDA 9. INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES LABORALES Y ESTUDIO DE SINIESTRALIDAD.

El Servicio de Prevención efectuará una investigación de todos los daños a la salud que se produzcan (apartado 3 del art.16 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales), como consecuencia de las agresiones que se consideren accidente laboral con baja o sin baja.

Anualmente y con los datos registrados, se efectuará un análisis de las causas de la agresión, como factor de riesgo, elaborando posteriormente un análisis estadístico de siniestralidad y un Mapa de riesgos que será dado a conocer en el Comité de Seguridad y Salud.

##### 4.2.4. MEDIDA 10. REGISTROS Y COMUNICACIONES DE AGRESIONES

Una vez haya tenido lugar un acto violento, el personal del Ayuntamiento que haya sufrido la agresión (con o sin lesiones), comunicará la situación a la persona responsable del centro, cumplimentando el modelo contenido en el Anexo II.

Dicha persona responsable remitirá una copia al área de personal y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.



El Servicio de Prevención gestionará el Registro de Agresiones y Medidas de Seguridad (por Centros) correspondiente a su ámbito, que se elaborará según el modelo incluido en el Anexo III.

En todo caso este Registro o fichero de información deberá cumplir con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos, y su normativa de desarrollo.

#### 4.2.5. MEDIDA 11. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE AGRESIONES. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, establece en el artículo 14.2 que "la empresa desarrollará una acción permanente con el fin de perfeccionar los niveles de protección existentes y dispondrá lo necesario para la adaptación de las medidas de prevención ..." Con este mandato legal el Ayuntamiento debe comprobar la eficacia de todas las medidas de prevención adoptadas, efectuando un seguimiento de ellas y verificando su cumplimiento y eficacia.

A tal efecto, se creará una Comisión de Seguimiento del Plan.

### 5. IMPLANTACIÓN DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE AGRESIONES

La implantación del Plan de Atención y Prevención de Agresiones en el ámbito laboral tendrá las fases siguientes:

Durante el primer año, se realizarán las siguientes actuaciones:

- Aprobación del Plan de prevención y actuación ante agresiones externas, por el Comité de Seguridad y Salud.
- Constitución de la Comisión de Seguimiento.
- Divulgación del contenido del Plan. Una vez aprobado el Plan, divulgarán el contenido del Plan a sus unidades administrativas, sociosanitarias y centros destinatarios del mismo.
- Análisis y valoración de la situación y de las medidas específicas a adoptar, contemplando la memoria presupuestaria que permita su desarrollo.

Las unidades administrativas que se sumen al Plan elaborarán un análisis inicial de la situación indicando las medidas preventivas existentes para evitar y/o minimizar el riesgo de agresiones. En el análisis inicial se detallarán datos como son:

- La incidencia de las agresiones en la unidad.
- La naturaleza de las mismas.
- Los puestos y/o personal del Ayuntamiento más afectado.
- La existencia de medios y sistemas de seguridad disponibles.

• Elaboración de los Planes de agresiones específicos. En función de las peculiaridades de cada Unidad y/o centro, así como del análisis de la situación, se propondrán, las medidas concretas que son necesarias implantar en sus centros, de las contenidas en el apartado cuatro de este Plan, o en su caso alternativas. En cada uno de los Planes de Agresiones específicos se indicará:

- Personal del Ayuntamiento destinatario de los mismos.
- Medidas preventivas a adoptar de las contenidas en el Plan General.
- Justificación de las mismas.
- Plazo para ejecutarlas.
- Personal responsable de la ejecución y seguimiento de las medidas.



# PLAN DE PREVENCIÓN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS

## PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES

Fecha emisión: 23/1/17	Fecha revisión:	Ref.: PRL/00PMAGR/17	Núm. Rev: 0	Página 18 de 22
------------------------	-----------------	----------------------	-------------	-----------------

- Posteriormente serán aprobados por la Comisión correspondiente dando cuenta al Comité de Seguridad y Salud.

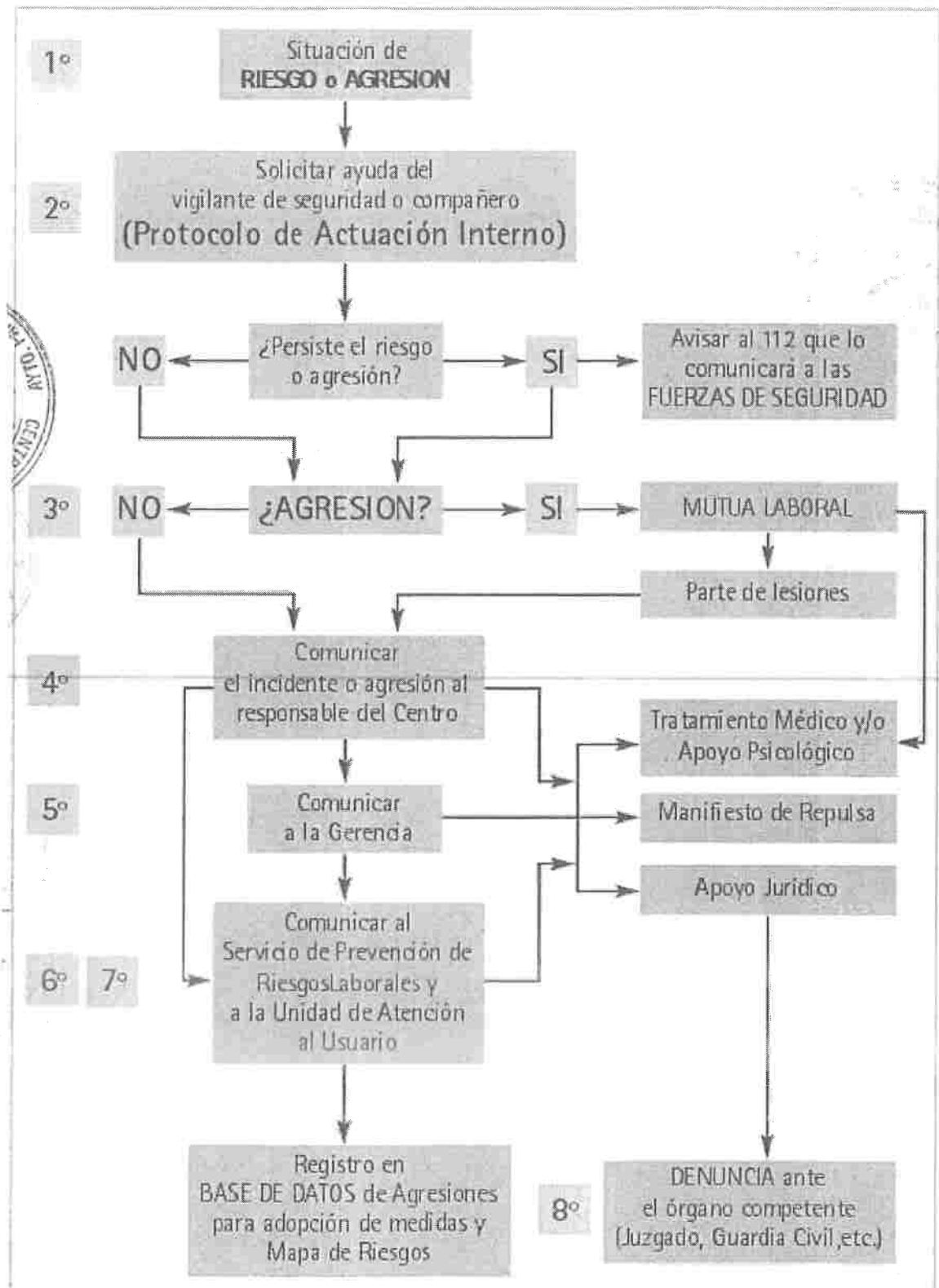
- Ejecución de los mismos por parte de los responsables en colaboración con el Servicio de Prevención.

Se deberá tener en cuenta la coordinación de actividades empresariales con el fin de integrar en el Plan de Agresiones a todo el personal empleado existente en los centros de trabajo.

de servicio a la ciudadanía  
de Parla  
Municipalidad Local



**ANEXO I  
DIAGRAMA DEL PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN**





**PLAN DE PREVENCIÓN  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS**

**PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES**

Fecha emisión: 23/1/17

Fecha revisión:

Ref.:PRL/00PMAGR/17

Núm. Rev: 0

Página 20 de 22

**ANEXO II  
MODELO DE INFORME PARA EL REGISTRO DE ACTOS VIOLENTOS Y AGRESIONES**

REGISTRO COMUNICACIÓN INTERNA DE AGRESIÓN	
A/A Responsable:	
Centro:	
Teléfono:	
Fecha y hora:	
DATOS DEL TRABAJADOR	
Nombre:	
DNI:	
Antigüedad en el puesto:	
Trabajo que efectuaba:	T. habitual    SÍ    NO
DATOS DE LA AGRESIÓN	
Lugar del incidente:	
Testigos (nombre, datos de identificación y localización):	
Acto violento	
Agresión verbal o gestual (palabras textuales):	
Agresión física	Baja    SÍ    NO
	Denuncia    SÍ    NO
Daños materiales (indicar mobiliario, objeto o equipo dañado):	
Parte de lesiones	SÍ    NO
Describir claramente cómo sucedieron los hechos y motivos del incidente:	

Fecha emisión: 23/1/17

Fecha revisión:

Ref.:PRL/00PMAGR/17

Núm. Rev: 0

Página 21 de 22

Describir claramente cómo sucedieron los hechos y motivos del incidente (continuación):

Posibles causa desencadenante (Alteración del personal usuario, tiempo de espera, disconformidad con la prestación, ...):

Probabilidad de repetición:

ALTA

MEDIA

BAJA

Resolución de la agresión:

Se contuvo a la persona agresora.

SÍ

NO

Se cedió a su petición.

SÍ

NO

Intervención del personal de seguridad del centro.

SÍ

NO

Intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Policía, Guardia Civil)

SÍ

NO

Medidas existentes en el centro (marcar lo que corresponda):

- Cámaras.
- Vídeo terminales.
- Personal de Vigilancia y Seguridad.
- Otros:

**DATOS DEL AGRESOR**

Nombre:

Domicilio:

Teléfono:

DNI/NSS

Otros:



**PLAN DE PREVENCIÓN  
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PREVENTIVOS**

**PROTOCOLO MARCO FRENTE AGRESIONES**

Fecha emisión: 23/1/17

Fecha revisión:

Ref.:PRL/00PMAGR/17

Núm. Rev: 0

Página 22 de 22

ANEXO III  
REGISTRO DE AGRESIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD (POR CENTROS)  
(A rellenar por el Servicio de Prevención)

CENTRO
AGRESIÓN TIPO
PUESTO DE TRABAJO
MEDIDAS DE SEGURIDAD EXISTENTES
MEDIDAS DE SEGURIDAD PROPUESTAS
MEDIDAS DE SEGURIDAD: VALORACIÓN DE LAS MISMAS