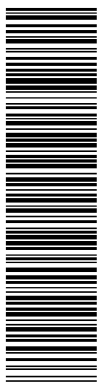


DOCUMENTO Protocolo Acoso Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama MODIF tras MGN 23-10-24	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: <b>AN605-XLY40-O45VG</b> Fecha de emisión: <b>24 de Enero de 2025 a las 8:11:22</b> Página 40 de 45	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Concejala de Recursos Humanos del AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS DE JARAMA, Firmado 28/11/2024 13:40
	ESTADO <b>FIRMADO</b> 28/11/2024 13:40



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1977192-AN605-XLY40-O45VG-6883C30D3AA-1E6CDEF07C8F8C261FEFF12D69EBC) generada con la aplicación informática Firmados. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: [https://sede.paracuellosdejarama.es/portal/verificar/Documentos.do?ent\\_id=1&idonna=1](https://sede.paracuellosdejarama.es/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1&idonna=1)

## ANEXO 4: PAUTAS PARA LA PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE EL SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL CENTRO DE TRABAJO

Según la Organización Mundial de la Salud, se considera violencia laboral a todos los incidentes en los que se abusa, amenaza o ataca a las personas, en circunstancias relacionadas con su trabajo.

El momento cultural, social y económico que se vive en la actualidad es un factor coadyuvante para la aparición de situaciones conflictivas, que pudiera sufrir el personal del AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS DE JARAMA en los puestos de trabajo sensibles a este tipo de riesgo.

El AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS DE JARAMA, en su constante compromiso de velar por la seguridad de su personal, quiere poner a disposición de las personas trabajadoras unas pautas de prevención y de actuación ante situaciones de violencia externa con el que reducir al mínimo la posibilidad de que se generen estas situaciones o, en caso de derivar en consecuencias no deseables, dar a conocer los mecanismos articulados para proteger a las personas trabajadoras y asesorarlas en aspectos legales y asistenciales.

Consecuentemente, se proponen dos tipos de medidas: Medidas preventivas y Medidas ejecutivas, con el objetivo de otorgar un respaldo previo a la víctima potencial y que sea una medida coercitiva para el posible agresor.

**Medidas preventivas:** Debe tenerse en cuenta que la mejor medida preventiva es la actitud tranquila y positiva de las personas trabajadoras. El positivismo y la tranquilidad transmiten seguridad y control de la situación, condiciones que se reconocen a todas las personas trabajadoras del AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS DE JARAMA. Reconocida la importancia que tiene la comunicación en estas situaciones, se incluyen, como una de las medidas preventivas más relevantes, dotar a los profesionales de habilidades de comunicación que mejorarán la interacción con los usuarios.

**Medidas ejecutivas:** Son las dirigidas a establecer de manera explícita un cauce de actuación tras sufrir una situación de agresión por parte de un usuario o cliente. Deberán aplicarse cuando las medidas preventivas no hayan conseguido evitar que se genere una situación conflictiva.

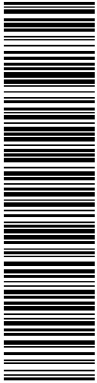
### 1. MEDIDAS PREVENTIVAS

La estrategia de actuación se sustenta sobre tres pilares: identificación, medidas de control y evaluación de la situación.

**1.1 Identificación del riesgo.** Siguiendo lo protocolizado por la Nota Técnica de Prevención 489, del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo:

- 1 La violencia en el trabajo debe incluir tanto la agresión física (pegar, golpear, empujar,...) como otras conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, puntuales o reiteradas.
- 2 Cuando el agente causal es externo, la clasificación de eventos violentos puede agruparse en dos tipos, en función de las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas. En la siguiente tabla se traduce esta clasificación general al entorno de trabajo del AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS DE JARAMA.

DOCUMENTO Protocolo Acoso Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama MODIF tras MGN 23-10-24	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>AN605-XLY40-O45VG</b> Fecha de emisión: <b>24 de Enero de 2025 a las 8:11:22</b> Página 41 de 45	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Concejala de Recursos Humanos del AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS DE JARAMA, Firmado 28/11/2024 13:40	ESTADO <b>FIRMADO</b> 28/11/2024 13:40



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1977192-AN605-XLY40-O45VG-6883C30D3AA-1E6CDE507C8F8C261EFFF12D69EBC) generada con la aplicación informática Firmados. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: [https://sede.paracuellosdejarama.es/portal/verificarDocumentos.do?ent\\_id=1&idfirma=1](https://sede.paracuellosdejarama.es/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1&idfirma=1)

Tipo	Características	Ejemplos
Violencia Tipo I	Quienes ejercen la violencia no tienen relación de trato con la víctima	Acciones con ánimo de robo
Violencia Tipo II	Existe relación entre el autor o autora de la agresión y la víctima mientras se ofrece un servicio. Habitualmente se producen estos sucesos violentos cuando hay un intercambio de servicios y/o bienes en la atención pública al ciudadano y/o que mantengan contacto con la ciudadanía.	Cientes, usuarios,

Como consecuencia, en este documento se proponen tanto medidas de prevención generales como específicas para cada uno de estos tipos de violencia.

Para identificar el riesgo existen diversos indicadores que pueden servir de base para prevenir situaciones conflictivas en cualquier supuesto:

- a) Expresión verbal y modos alterados.
- b) Lenguaje no verbal amenazador.
- c) Furia y frustración expresadas de forma verbal.
- d) Búsqueda de la complicidad de otros usuarios en las quejas.
- e) Consumo aparente de alcohol o drogas.
- f) Tenencia de armas (real o simulada).

**1.2 Medidas de control.** Como para cualquier otro riesgo, el procedimiento general de actuación preventiva supone actuar sobre el foco (generador del conflicto), el medio y las personas trabajadoras.

**Medidas de control sobre el foco:**

En este caso concreto, se entiende como "foco" la persona que pueda generar el conflicto, incluyendo tanto a usuarios del servicio (Violencia Tipo 2) como a otras personas no usuarias (Violencia Tipo 1). Dependiendo de que sean unos u otros, las medidas que se proponen son las siguientes:

- Contra la Violencia Tipo 1 (otros):

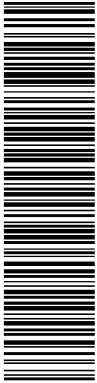
**NUNCA** dirigirse a personas que no sean usuarios directos.

**SIEMPRE** a la persona que reclama nuestros servicios. Procurar que no intervengan en criterios técnicos, explicando claramente que los argumentos que se utilizan se ajustan a lo establecido.

- Contra la Violencia Tipo 2 (usuarios): Se adoptará la misma actitud que ya se cita en el anterior supuesto, manteniendo la asertividad en todo momento.

Ante indicios de comportamientos irregulares, y siempre que sea posible, se deberá informar al responsable directo la necesidad de ir acompañados en las visitas por un compañero. Intentar establecer una adecuada distancia de seguridad (entre el posible agresor o agresora y la posible víctima).

DOCUMENTO Protocolo Acoso Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama MODIF tras MGN 23-10-24	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: <b>AN605-XLY40-O45VG</b> Fecha de emisión: <b>24 de Enero de 2025 a las 8:11:22</b> Página 42 de 45	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Concejala de Recursos Humanos del AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS DE JARAMA, Firmado 28/11/2024 13:40 ESTADO <b>FIRMADO</b> 28/11/2024 13:40



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1977192-AN605-XLY40-O45VG-6883C30D3AA-1E6CDE507C8F8C261EFFF12D98EBC) generada con la aplicación informática Firmados. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: [https://sede.paracuellosdejarama.es/portal/verificar/Documentos.do?ent\\_05=1&idonna=1](https://sede.paracuellosdejarama.es/portal/verificar/Documentos.do?ent_05=1&idonna=1)

Se interrumpirá la actividad mientras la situación no sea controlada o la persona trabajadora no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de seguridad.

Si se produjeran situaciones problemáticas, debe informar al responsable del AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS DE JARAMA o del servicio, para que éste de las instrucciones oportunas.

**Medidas de control sobre el medio:**

En este apartado se recogen las medidas que provean a las instalaciones de sistemas de control de acceso o barreras que impidan la aparición de conflictos sin controlar, o sus consecuencias, debido a las características de la tarea. En visitas de la persona trabajadora al cliente la medida preventiva establecida es el acompañamiento del trabajador por un compañero cuando éste lo estime oportuno informando a su superior inmediato.

**Medidas de control para nuestro personal:**

Existen pocas herramientas mejores que crear un clima de seguridad y dominio ante estas situaciones. Como pautas de actuación generales se tendrán en cuenta las siguientes:

**SIEMPRE** actuar de forma que no se descontrola la ira de la otra persona:

- Manteniendo una actitud tranquila.
- No contestando a las amenazas de la misma forma.
- Manteniendo una actitud asertiva en todo momento.
- Manteniéndose alerta.
- Evaluando la situación de forma global, buscando alternativas.

Si la violencia está controlada (no se ha producido ataque físico):

- Buscar calmar la situación.
- Abandonar el lugar de trabajo.
- En todo momento, utilizar un lenguaje acomodado y un tono de voz sereno y tranquilizador.

Si la violencia es incontrolada:

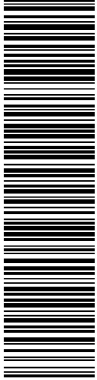
- Salir del lugar de trabajo.
- Llamar al responsable o jefe del servicio o prestación.
- De considerarse necesario, avisar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a través del teléfono de Emergencias 112.

**1.3 Evaluación de la situación.** Como base para el análisis de la situación en el AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS DE JARAMA, se utilizarán los datos disponibles en el Servicio de Prevención Ajeno, sobre situaciones conflictivas ocurridas.

Para ello es necesario que se conozcan los canales previstos para comunicar las citadas situaciones, que son los siguientes:

- Modelo de comunicación de agresiones, tanto físicas como verbales (Anexo 5). Deberá rellenar el documento a la mayor brevedad posible la persona trabajadora junto con su responsable directo, posteriormente éste deberá entregarlo a la Dirección del AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS para que valore las actuaciones a realizar.
- Paralelamente si han existido lesiones o crisis de ansiedad se deberá realizar el informe de investigación de accidentes de trabajo sufridos.

DOCUMENTO Protocolo Acoso Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama MODIF tras MGN 23-10-24	IDENTIFICADORES	
OTROS DATOS Código para validación: <b>AN605-XLY40-O45VG</b> Fecha de emisión: <b>24 de Enero de 2025 a las 8:11:22</b> Página 43 de 45	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Concejala de Recursos Humanos del AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS DE JARAMA, Firmado 28/11/2024 13:40	ESTADO <b>FIRMADO</b> 28/11/2024 13:40



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1977192-AN605-XLY40-O45VG-6883C30D3AA-1E6CDEF607C8F8C261FEFF12D69EBC) generada con la aplicación informática Firmados. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: [https://sede.paracuellosdejarama.es/portal/verificar/Documentos.do?ent\\_id=1&idonna=1](https://sede.paracuellosdejarama.es/portal/verificar/Documentos.do?ent_id=1&idonna=1)

## 2. MEDIDAS EJECUTIVAS

**2.1. Petición de auxilio.** En caso de persistencia de la situación de violencia, se solicitará auxilio, al responsable directo, a compañeros o cualquier otra persona cercana que pueda prestar ayuda para dar fin a la situación de violencia y, al mismo tiempo, sirva como testigo ocular y presencial de los hechos.

**2.2. Fuerzas de Seguridad.** Si aun así no se consigue erradicar la situación violenta, se llamará a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado (Policía Local, Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Autonómica, etc.) para que se personen en el lugar de los hechos.

**2.3. Pruebas.** En todo momento, se procurará la recopilación y aseguramiento de cuantas pruebas (documentos, grabaciones de teléfono móvil, testigos) existiesen en orden a la acreditación de los hechos.

**2.4. Atención sanitaria.** La persona agredida recibirá de forma inmediata la atención sanitaria (médica y/o psicológica) que precise, atendiendo a la entidad de la lesión, que podrá llevarse a cabo en el Centro de la Mutua, o en un Servicio Externo. Por parte del facultativo interviniente se procederá a comunicar el parte de lesiones al Juzgado de Guardia, dando así cumplimiento a lo estipulado en el art. 262 LECrim. (<<Los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente...>>), o por parte del propio trabajador que irá acompañado de su responsable directo.

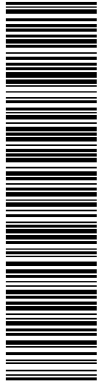
En ambos casos, la persona agredida podrá recabar una copia tanto del parte de lesiones como del informe médico.

**2.5. Denuncia.** La persona agredida podrá denunciar los hechos en la Comisaría de Policía Nacional, Guardia Civil, Policía Local, etc. presentando el parte de lesiones y, de contar con él, el correspondiente informe médico.

**2.6. Comunicación.** La persona agredida o cualquier persona que haya podido tener conocimiento de la agresión, comunicará los hechos, a la mayor brevedad posible, al responsable directo, quien, junto con el agredido, cumplimentará el Modelo de comunicación de agresiones que se adjunta como Anexo 4, y que será remitida a la Dirección de la AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS.

**2.7. Presencia institucional.** Una vez conocidos los hechos por el Responsable directo, y en caso de no haber sido previamente interpuesta por el agredido, acompañará al mismo a interponer la denuncia, contra el supuesto agresor, en caso de que el empleado agredido optare por interponerla.

DOCUMENTO Protocolo Acoso Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama MODIF tras MGN 23-10-24	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: <b>AN605-XLY40-O45VG</b> Fecha de emisión: <b>24 de Enero de 2025 a las 8:11:22</b> Página 44 de 45	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Concejala de Recursos Humanos del AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS DE JARAMA, Firmado 28/11/2024 13:40 ESTADO <b>FIRMADO</b> 28/11/2024 13:40

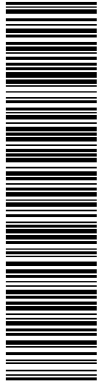


Este es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1977192-AN605-XLY40-O45VG-6883C30D3AA-1E6CDE507C8F8C261FEFF12D9EBC) generada con la aplicación informática Firmados. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: [https://sede.paracuellosdejarama.es/portal/verificarDocumentos.do?ent\\_id=1&idonna=1](https://sede.paracuellosdejarama.es/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1&idonna=1)

## ANEXO 5: MODELO DE COMUNICACIÓN DE AGRESIONES

<b>COMUNICACIÓN DE AGRESIONES FÍSICAS POR PARTE DE TERCERAS PERSONAS</b>
<b>Datos referentes a la persona que realiza el registro):</b>
Nombre y apellidos: .....
Puesto de trabajo: .....
Centro de trabajo:.....
<b>Datos referentes a la persona trabajadora agredida (voluntario):</b>
Nombre y apellidos: .....
Fecha de nacimiento: .....
DNI: .....
Puesto de trabajo: .....
Centro de trabajo: .....
Dirección del centro de trabajo:.....
<b>Redacción de los hechos:</b>
Motivos que originaron el incidente violento: ..... .....
Descripción lo más precisa del incidente: ..... .....
Concretar las circunstancias del lugar: ..... .....
Forma en que se materializa la agresión: ..... .....
Lesiones físicas y daño psicológico en la víctima: ..... .....
Daños materiales: ..... .....
Consecuencias del incidente: ..... .....

DOCUMENTO Protocolo Acoso Ayuntamiento de Paracuellos de Jarama MODIF tras MGN 23-10-24	IDENTIFICADORES
OTROS DATOS Código para validación: <b>AN605-XLY40-O45VG</b> Fecha de emisión: <b>24 de Enero de 2025 a las 8:11:22</b> Página 45 de 45	FIRMAS El documento ha sido firmado por : 1.- Concejala de Recursos Humanos del AYUNTAMIENTO DE PARACUELLOS DE JARAMA, Firmado 28/11/2024 13:40 ESTADO <b>FIRMADO</b> 28/11/2024 13:40



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 1977192 AN605-XLY40-O45VG 683C30D3AA1E6CDF07C8F8C261EFFF12D69EBC) generada con la aplicación informática Firmados. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: [https://sede.paracuellosdejarama.es/portal/verificarDocumentos.do?ent\\_id=1&idonna=1](https://sede.paracuellosdejarama.es/portal/verificarDocumentos.do?ent_id=1&idonna=1)

<p>.....</p>
<p><b>Datos referentes a la asistencia sanitaria:</b></p> <p><i>Personas que intervienen:</i></p> <p><i>Compañeras/os:</i></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>Testigos:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p><b>Usuarios:</b></p> <p>.....</p> <p>.....</p>
<p><b>Intervención de las fuerzas de seguridad:</b></p> <p>¿Han intervenido fuerzas de seguridad?      Sí    No</p> <p><i>Guardia Civil</i></p> <p><i>Policía Local</i></p> <p><i>Policía Nacional</i></p> <p>Otros: .....</p>
<p><b>Observaciones:</b></p> <p><i>Los datos son de carácter personal y serán tratados con máxima confidencialidad conforme a lo dispuesto en la L.O. 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, usted puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos.</i></p> <p><i>Del mismo modo les será de aplicación lo establecido en la ley 2/2023 de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.</i></p> <p><b>Firma del Responsable del servicio</b></p> <p>En _____, a ____ de _____ de 20__</p>