



### III. ADMINISTRACIÓN LOCAL

#### DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE BURGOS

##### SERVICIO DE PERSONAL

El Pleno de la Excm. Diputación Provincial de Burgos, en sesión ordinaria celebrada el día 2 de junio de 2017, adoptó, entre otros, el siguiente acuerdo:

#### APROBACIÓN DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL EN LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE BURGOS

##### ÍNDICE.

##### 1. – INTRODUCCIÓN.

##### 1.1. Antecedentes.

##### 1.2. Marco normativo de referencia.

##### 2. – OBJETO.

##### 3. – ÁMBITO DE APLICACIÓN Y VIGENCIA.

##### 4. – CRITERIOS Y PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN.

##### 5. – TIPOS DE VIOLENCIA OCUPACIONAL.

##### 6. – EFECTOS LABORALES.

##### 7. – PROCEDIMIENTO.

##### 7.1. Diagnóstico.

##### 7.2. Prevención.

##### 7.3. Intervención.

##### 8. – ANEXOS.

ANEXO I: Instrucciones básicas para el empleado ante situación de riesgo.

ANEXO II: Instrucciones básicas para el Responsable del servicio/centro ante situación de riesgo.

ANEXO III: Denuncia.

ANEXO IV: Registro situaciones de violencia.

ANEXO V: Carta de rechazo.

##### 1. – INTRODUCCIÓN

##### 1.1. – Antecedentes.

No existe una definición única y universalmente aceptada del término «violencia» laboral, pero es por todos admitido que uno de los riesgos a los que están sometidos los empleados deriva de los comportamientos violentos que se derivan de la interrelación con otras personas en el desempeño de su puesto de trabajo.



El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) habla de violencia laboral cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud, física y/o psíquica. La violencia en el trabajo incluye no solo las agresiones físicas, sino las conductas verbales, gestuales y físicas que sean amenazantes, intimidatorias, abusivas y/o acosantes.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la violencia en el trabajo como «aquellos incidentes en los que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícita o implícitamente su seguridad, bienestar o salud».

El INSHT distingue dentro de la violencia laboral, las situaciones de acoso (laboral, sexual o discriminatorio) y la violencia ocupacional (tipo I, II, III). La Entidad, para prevenir específicamente el acoso en sus distintas variantes, ya aprobó un protocolo de prevención en 2014, que continúa vigente, de tal forma que cualquier situación de acoso entre empleados públicos de esta Diputación Provincial o del Instituto Provincial para el Deporte y la Juventud de Burgos, será objeto de tratamiento a través del procedimiento previsto en el citado protocolo.

#### 1.2. – Marco normativo de referencia.

El marco normativo que sustenta la prevención y actuación frente a situaciones de violencia es, básicamente, el siguiente:

– El artículo 40.2 de la Constitución Española de 1978 encomienda a los poderes públicos el deber de velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

– La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 14.2 afirma que «el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo».

– El Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto Básico del Empleado Público, reconoce expresamente el derecho de los empleados públicos a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

#### 2. – OBJETO

Este protocolo tiene por objeto establecer las actuaciones a realizar en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de violencia ocupacional en los servicios y centros de la Entidad.

Este protocolo se plantea, por tanto, como herramienta de uso común en el conjunto de esta Entidad para la prevención y actuación frente a los casos de agresiones, en o con ocasión del trabajo, sin menoscabo de su adaptación a las características y problemática específica de cada servicio o centro, en función del tipo de actividad que realicen y que se trata de proteger, así como del régimen jurídico de aplicación a los diferentes tipos de empleados públicos.



Por la trascendencia de esta regulación en las condiciones de trabajo, el presente protocolo ha sido objeto de negociación con los sindicatos presentes en la Mesa General de Negociación.

### 3. – ÁMBITO DE APLICACIÓN Y VIGENCIA

El presente protocolo será de aplicación a todo el personal que preste sus servicios en la Diputación Provincial de Burgos y el Instituto Provincial para el Deporte y Juventud, con las peculiaridades propias de los distintos regímenes jurídicos de aplicación a los diferentes tipos de personal. Asimismo, se sugerirá a aquellas sociedades o empresas en las que participe esta Diputación Provincial su adhesión al presente protocolo.

Los criterios y principios generales de actuación de este protocolo deberán integrarse de forma transversal en toda la actuación de la Entidad y, en especial, en la formación que reciben los empleados, pudiendo ser objeto de adaptación a la problemática concreta de un servicio, en función del diagnóstico de la situación que se lleve a efecto tras un periodo de funcionamiento.

El presente protocolo entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de Burgos, tras su aprobación por el Pleno de la Entidad, debiendo ser modificado en todo aquello que contradiga o se oponga a cualquier nueva norma de ámbito superior.

### 4. – CRITERIOS Y PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

Para abordar esta situación de riesgo de los empleados, la Entidad y los representantes de los trabajadores firmantes, en un ejercicio de diálogo social y corresponsabilidad recíproca, han elaborado el presente protocolo con el objeto de prevenir o responder a este fenómeno y, sobre todo, de establecer mecanismos de actuación y apoyo a los empleados públicos víctimas de agresiones en el trabajo.

Se trata, en definitiva, de establecer un modelo común de actuación que, partiendo del principio de tolerancia cero frente a las conductas violentas y del objetivo de dignificar el trabajo y la seguridad de los empleados públicos de esta Entidad, apueste por medidas y estrategias preventivas y aporte, al tiempo, un instrumento común de actuación y un sistema de garantías y apoyos suficientes para los empleados expuestos a tales riesgos.

En todo el procedimiento, la Entidad actuará bajo la premisa de los siguientes criterios generales:

– Toda persona tiene derecho a vivir una vida libre de violencia, pero aún más un empleado público debe exigir a su empresa que le garantice el disfrute de dicho derecho en el desarrollo de sus funciones laborales. Es responsabilidad de la Entidad y de todos y cada uno de sus empleados, garantizar un entorno de trabajo en el que se respete la dignidad, intimidad e integridad física y moral de los empleados. Cualquier empleado tiene la obligación de poner en conocimiento de la Entidad aquellos supuestos de posible violencia laboral que conozca. No obstante, los empleados con personal a su cargo, tendrán específicamente encomendada la labor de procurar evitar y perseguir cualquier violencia laboral en su servicio o centro de trabajo.



– Cualquier empleado víctima de violencia laboral, será especialmente protegido, garantizándole la restitución de su situación laboral de origen dentro de las posibilidades organizativas, si se hubiera producido un menoscabo en sus condiciones laborales, para lo que se contará con el acuerdo de la víctima.

– La Entidad se compromete a promover una cultura de prevención contra la violencia laboral, a través de acciones formativas e informativas, de sensibilización, para todo su personal.

Se garantizarán, en cualquier caso, los siguientes principios básicos:

– Presunción de inocencia: Se respetará el derecho a la presunción de inocencia de todos los afectados por el conflicto, los cuales recibirán un trato imparcial. Se adoptarán las medidas pertinentes desde la Entidad para garantizar el derecho a la protección de la dignidad de todos los afectados.

– Discreción y confidencialidad: Para salvaguardar la intimidad de los afectados, las personas que intervengan en cualquier trámite del procedimiento guardarán el debido sigilo, confidencialidad y reserva. A estos efectos, la investigación sobre la denuncia se desarrollará con respeto y protección a los derechos de las personas implicadas, procediendo con la discreción necesaria para garantizar su intimidad. Las actuaciones o diligencias deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo. Las personas implicadas podrán ser asistidas por cualquier acompañante de su elección, en todo momento a lo largo del procedimiento, si así lo requieren.

– Diligencia y celeridad: Toda actuación debe llevarse a cabo en la fase más precoz posible a fin de minimizar las consecuencias para los empleados. Para ello la investigación y la resolución sobre la conducta denunciada, se llevarán a cabo con diligencia y sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible respetando las garantías debidas.

– Imparcialidad y contradicción: Se respetará el principio de contradicción, con el fin de esclarecer los hechos denunciados y garantizar los derechos de todos los afectados. El procedimiento se realizará con la debida profesionalidad, garantizando un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Para ello, todos los intervinientes en el procedimiento actuarán de buena fe en la búsqueda de la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados.

– Indemnidad y prohibición de represalias: Se prohíbe expresamente cualquier represalia, trato adverso o efecto negativo contra cualquiera de las personas que efectúen una denuncia, comparezcan como testigos o participen en una investigación sobre cualquier tipo de violencia, con independencia de las consecuencias previstas para los supuestos de falso testimonio.

– Seguridad y salud: Se protegerán ante todo la seguridad y salud de las personas, para lo que podrán adoptarse las medidas que se consideren oportunas en cada supuesto.



#### 5. – TIPOS DE VIOLENCIA OCUPACIONAL

El INSHT habla de violencia en el trabajo cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud física y/o psíquica.

En función de cómo se produzca la exposición a este riesgo, se puede caracterizar la situación de violencia ocupacional, en externa y/o interna en función de las personas implicadas, así como distinguir entre varios tipos según la relación existente entre ellas.

Por ello, a efectos de este procedimiento, de conformidad con la clasificación aceptada por el INSHT (NTP 489), se establecen los siguientes tipos fundamentales de violencia en el trabajo:

Violencia laboral externa. –

Tipo I. – Quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación laboral o profesional de trato con la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo.

Tipo II. – En los casos en que existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio. Los casos más habituales se refieren a agresiones físicas, verbales o gestuales.

Asimismo, interesa también, tener en consideración la posible violencia externa que, aunque no afecte directamente a la integridad de los empleados públicos, si lo haga sobre las cosas o el patrimonio de la Administración, o del propio empleado público, por la creación de un entorno violento para el empleado o por el daño directo producido sobre dicho patrimonio, por lo que en el análisis de los riesgos a los que posteriormente nos referimos, se considera también este tipo de violencia.

Violencia laboral interna. –

Tipo III. – En este tipo de violencia, el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el centro de trabajo o con algún trabajador concreto del mismo, incluyendo el acoso en sus diferentes formas y las agresiones físicas, verbales o gestuales.

Con el fin de caracterizar todos los términos presentes en este procedimiento se incluyen además las siguientes definiciones:

– Agresión física: Acción de violencia física sufrida por un trabajador en el desempeño de su trabajo, conlleve o no lesión. Puede distinguirse entre:

Coacciones, que de acuerdo con el Código Penal consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la Ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Está tipificado como delito.

Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos y que podrán ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad.



– Agresión verbal y actitudes amenazantes: Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica del trabajador, su familia o sus bienes. Este tipo de agresión comprende:

Insultos o palabras groseras: Pueden constituir desde una falta de orden público hasta un desacato a la autoridad.

Amenazas: Suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.

Calumnia: Acusación o imputación grave y falsa hecha contra alguien. Está tipificada como delito por el Código Penal.

Injurias: Suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Puede igualmente ser constitutiva de delito.

– Otras situaciones de violencia en el trabajo: Se deberán considerar todas aquellas situaciones que puedan suponer un riesgo potencial para la seguridad o la salud de uno o varios trabajadores.

#### 6. – EFECTOS LABORALES

A efectos laborales podemos distinguir, según sus consecuencias:

– Incidentes: Agresiones menores u otras situaciones de violencia que no produzcan lesión física ni repercusión en la esfera psicológica del trabajador.

– Accidentes sin baja: Agresiones u otras situaciones de violencia que produzcan lesiones físicas y/o repercusión en la esfera psíquica del trabajador que no le imposibiliten para el desarrollo de su trabajo habitual.

– Accidentes con baja: Agresiones u otras situaciones de violencia que produzcan lesiones físicas y/o repercusión en la esfera psíquica del trabajador que le imposibilita a juicio del responsable médico para el desarrollo de su trabajo habitual.

#### 7. – PROCEDIMIENTO

##### 7.1. – *Diagnóstico.*

Para poner en marcha un procedimiento sistemático de prevención y actuación frente a las agresiones, es necesario, en primer lugar, proceder a una identificación inicial de las posibles conductas antisociales que puedan afectar a los empleados públicos, o a su patrimonio, en forma de agresiones, coacciones, amenazas, violencia contra las cosas, etc.

El Servicio de Prevención ajeno llevará a cabo un diagnóstico de la situación, informando de aquellos puestos, funciones o tareas que presenten un especial riesgo de violencia, estimando el nivel de riesgo, en función de la probabilidad de que se produzcan.

El Servicio de Prevención realizará la identificación de aquellas condiciones de trabajo que pueden facilitar la aparición de violencia en el trabajo, atendiendo especialmente a:

– Las posibles conductas violentas que puedan afectar a los empleados públicos, a su patrimonio, en forma de agresiones, coacciones, amenazas, violencia contra las





cosas, etc. Dicha identificación ha de hacerse para cada puesto de trabajo, sobre la base de la información de que se disponga y/o se pueda recabar a tal efecto a través de los responsables de los servicios o centros.

– El entorno, el lugar y la organización de trabajo en relación con las situaciones de violencia laboral, considerando aspectos como la igualdad, el trato justo, el apoyo social y técnico, la estabilidad laboral, entre otros.

– El análisis e investigación de los posibles casos de violencia registrados.

Aunque existe la creencia de que la violencia en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible, y aunque puedan existir razones de fondo en el origen de determinadas reacciones violentas (situaciones de desamparo, frustración, impotencia,..., frente a las que difícilmente se pueden adoptar medidas preventivas «in situ» –es decir, en el lugar en que se produce el estallido violento–), y a las que, por la misma razón, difícilmente puede atribuírseles una causa específica, será útil el hacer un análisis y clasificación de las «causas de las agresiones», cuando ello sea factible, que orientará sobre las medidas preventivas a aplicar.

Con la información recopilada y con el análisis de los riesgos detectados, se buscará e identificará, si fuera posible, algún patrón de incidentes (servicio/centro, horario, frecuencia, etc.), valorando la severidad del problema, para empezar a establecer áreas de actuación y documentar la necesidad de mejoras.

El diagnóstico de la situación debe realimentarse y actualizarse continuamente, en base al seguimiento de las situaciones y la información disponible en cada momento, con especial atención a las situaciones habituales o coyunturales de tensión.

#### 7.2. – *Prevención.*

Se podrán adoptar, entre otras, las siguientes medidas preventivas destinadas a minimizar los riesgos diagnosticados:

– Entrega a todos los empleados de unas instrucciones básicas de actuación ante una situación de riesgo (Anexo I). Todo ello sin perjuicio de la posibilidad de adaptaciones específicas según el tipo de actividad y/o riesgo específico.

– Entrega a todos los responsables de cada servicio/centro de unas instrucciones básicas de actuación ante una situación de riesgo (Anexo II).

– Colocación de carteles de advertencia en los que claramente se exprese el principio de tolerancia cero respecto a cualquier tipo de violencia.

– Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo esperado (sistemas de detección, timbre de alarma, pantallas de separación, acceso rápido a zonas o salidas seguras, personal de seguridad con la capacitación adecuada, cámaras de video, protocolos de colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado).

– Información clara a los usuarios sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para aquellos que lleven a cabo actos violentos y/o agresivos.



– Establecer sistemas internos de identificación de reincidentes en la realización de conductas violentas, a fin de poder dirigir a estas personas para que sean atendidas por empleados advertidos de antemano.

– Rotación de trabajadores en puestos de riesgo.

– Asegurar la coordinación de actividades empresariales en materia de prevención.

– Elaboración de unas pautas de actuación específicas por actividad adaptadas al tipo y nivel de violencia detectado, tipo de centro de trabajo y actividad que se desarrolle.

– Informar y formar, adecuada y periódicamente, a los empleados públicos sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc. Especialmente, todos los trabajadores que ocupen o vayan a ocupar puestos en los que exista riesgo de agresión, recibirán una información y formación específica sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo (gestión de conflictos, habilidades sociales y técnicas de asertividad).

– Informar de forma adecuada y especializada en materia de violencia a los miembros de la Comisión de Instrucción.

– Cualquier otra medida o recomendación que surja de la evaluación de riesgos y/o evaluación de factores psicosociales de todos los puestos de trabajo y especialmente de los considerados críticos.

### 7.3. – Intervención.

– Denuncia.

La denuncia se podrá presentar:

- De oficio.

- Por cualquier empleado público conocedor de la situación de violencia.

- Por la presunta víctima o su representante legal.

Las denuncias se realizarán por escrito, conforme al modelo contenido en el Anexo III, presentándose en el Registro General de la Entidad, en un sobre cerrado dentro de otro sobre, que refleje en el exterior de forma clara y visible el asunto (presunta violencia ocupacional), por correo electrónico a cualquiera de los miembros de la Comisión de Instrucción, o por cualquier medio del que quede constancia, no pudiendo ser en ningún caso anónimas. De formularse denuncia verbal esta no surtirá efectos hasta su ratificación escrita.

La denuncia deberá contener:

- Nombre del denunciante y datos de contacto.

- Identificación de la presunta víctima.

- Descripción de los hechos.

- Nombres de los testigos, en su caso.

- Cualquier documento o medio de prueba que se considere pertinente.

- Comisión de Instrucción contra la violencia ocupacional.

Para el estudio y resolución de los posibles supuestos de violencia ocupacional en el ámbito laboral se formará una Comisión mixta, integrada por dos representantes elegidos por la parte sindical de la Mesa General de Negociación, y dos representantes de





la Administración elegidos por la Presidencia, designándose los correspondientes suplentes. Los miembros elegidos designarán quién de ellos efectuará las funciones de Secretario a todos los efectos.

Dicha Comisión será el órgano encargado de recopilar los datos e información existentes en relación con las situaciones de riesgo que se denuncien, así como de cualquier incidente violento acaecido, evaluarlos y proponer las medidas para su corrección o, en su caso, las acciones urgentes que sean necesarias en los supuestos en que se materialice una agresión en cualquiera de sus formas.

Los miembros de la Comisión renovarán o confirmarán su pertenencia a ella cada cuatro años, con ocasión de las siguientes elecciones sindicales.

La Comisión se reunirá, al menos cada seis meses, con el fin de diseñar las medidas preventivas, valorar su puesta en marcha y evaluar las posibles incidencias que surjan. Se reunirá también, a petición de cualquiera de sus miembros, en el supuesto de que se detecte algún riesgo especial que pueda derivar en violencia. Asimismo, se convocará, a petición de cualquiera de sus miembros, con ocasión de la existencia de una denuncia formal de violencia, en un plazo máximo de siete días hábiles. Anualmente la Comisión deberá elaborar un informe de su actuación, que se elevará al Comité de Seguridad y Salud Laboral. Dicho informe contendrá, en todo caso, una estadística de todas las agresiones sufridas por empleados públicos en el ejercicio de sus funciones, con los datos desglosados por servicios, centros, sexo y edad.

– Investigación.

La investigación se llevará a cabo por la citada Comisión de Instrucción.

Como garantía de confidencialidad y de intimidad, al inicio del procedimiento, la Comisión asignará un código numérico al denunciante, a las presuntas víctima y agresor, así como al servicio en el que se produce.

Recibida la denuncia, la Comisión, como primera actuación, incorporará la denuncia en el Registro de Agresiones que se creará al efecto, conforme al modelo contenido en el Anexo IV.

Tras un primer análisis de los datos incluidos en la documentación aportada, la Comisión puede hacer alguna de las siguientes propuestas en el plazo máximo de veinte días hábiles, cerrando el expediente abierto en el Registro de Agresiones:

1. – Archivo de la denuncia, motivado por alguno de los siguientes supuestos:

- Desistimiento del denunciante, salvo que de oficio procediera continuar la investigación de la misma.

- Por resultar evidente que lo planteado no pertenece al ámbito de este protocolo, por falta de objeto o insuficiencia de indicios, o por tratarse de denuncia falsa. En este último supuesto, la Comisión podrá proponer la incoación del correspondiente expediente disciplinario a las personas implicadas.

- Que por actuaciones previas se pueda dar por resuelta la situación denunciada.

2. – Tramitación de la denuncia como posible situación de violencia, pudiéndose dar los siguientes supuestos:



- Un arreglo negociado entre las partes conseguido mediante una intermediación o diálogo asistido llevado a cabo por el inmediato superior, un mediador u otras personas.
- Existencia de violencia interna, basada en pruebas o hechos claros, por lo que podrá proponer la incoación del correspondiente expediente disciplinario a las personas responsables y aplicación si procede de medidas correctoras de la situación.
- Existencia de indicios de posible violencia externa.

En el proceso de recopilación de información, que deberá desarrollarse con la máxima rapidez, confidencialidad, sigilo y participación de todos los implicados, podría ser necesario proceder a entrevistar a los afectados y posiblemente a algunos testigos u otro personal de interés, si los hubiere, siguiendo el procedimiento establecido. En todo caso, la indagación acerca de la denuncia debe ser desarrollada con la máxima sensibilidad y respeto a los derechos de cada una de las partes afectadas

En cualquier momento, a la vista de los hechos, la Comisión podrá proponer al Presidente la adopción de medidas cautelares que garanticen la protección de las personas afectadas, así como cualquier otra medida preventiva necesaria para subsanar las deficiencias y evitar futuras agresiones. En todo caso, en los procedimientos que finalicen sin exigencia de responsabilidad penal y/o disciplinaria, y siempre que se hubiera identificado a la persona agresora, le será remitida una carta de rechazo de tal conducta (Anexo V).

Las conclusiones de la Comisión se utilizarán en la planificación de la actividad preventiva del centro/organismo/puesto donde se haya producido la agresión, gestionándose las medidas preventivas propuestas de forma habitual. Periódicamente, se procederá a la reevaluación de la eficacia de las medidas implantadas.

- Asesoramiento legal.

Se reconoce el derecho de todos los trabajadores considerados víctimas de violencia externa por la Comisión, a ser asistidos, previa petición, por los Servicios Jurídicos de la Entidad.

En cualquier momento del procedimiento en que la Comisión de Instrucción aprecie que la presunta falta puede ser constitutiva de delito o falta penal, lo pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal. Ello no será obstáculo para que continúe la tramitación de presente procedimiento hasta su resolución.

En los casos de violencia en los que se produzcan daños en las pertenencias o patrimonio particular del empleado público en el desempeño de su actividad laboral, la Diputación Provincial de Burgos, previa presentación de presupuesto de gasto o factura proforma, abonará a la víctima los daños causados, siempre que queden acreditados, sin perjuicio de que la Corporación pueda repercutir el pago posteriormente al agresor responsable.

Burgos, 12 de junio de 2017.

El Secretario General,  
José Luis M<sup>a</sup> González de Miguel

\* \* \*



#### ANEXO I

##### INSTRUCCIONES BÁSICAS PARA EL EMPLEADO ANTE SITUACIÓN DE RIESGO

Ante conductas potencialmente violentas (agresiones o provocaciones verbales, actitudes amenazantes, etc.):

– Identificar indicios previos a una posible agresión como tono alterado, lenguaje inadecuado, gestos amenazadores, etc., manteniendo una distancia de seguridad.

– Mantener la calma, intentando, con un tono de voz tranquilo, reconducir la situación, razonando y buscando posibles puntos de acuerdo, evitando la discusión.

En caso de que la situación de potencial violencia persista:

– Avisar inmediatamente al vigilante de seguridad, si lo hubiera. De no ser así se solicitará la presencia de un compañero o persona cercana que le ayude a resolver la situación de violencia y que sirva de testigo de los hechos. No llevar a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretado como amenaza a la persona violenta.

– El empleado afectado hará uso de los sistemas de seguridad y aviso a su alcance, con el fin de dar a conocer su situación.

En caso de situación de violencia incontrolada o agresión:

– Procurarse una vía de escape, para abandonar el lugar donde se desarrolla la escena violenta.

– Reclamar ayuda inmediata externa, si se necesita, a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y/o al Servicio de Emergencias a través del 112.

– Poner los hechos en conocimiento del responsable del servicio o centro.

\* \* \*



## ANEXO II

### INSTRUCCIONES BÁSICAS PARA EL RESPONSABLE DEL SERVICIO/CENTRO ANTE SITUACIÓN DE RIESGO

- Denunciar, de no hacerlo la víctima, cualquier situación de violencia que se produzca en su servicio o centro, que presencie o de la que tenga conocimiento.
- Elaborar informe detallado de la agresión, recogiendo cualquier dato que ilustre la descripción de los hechos, así como exponiendo posibles testigos, actuación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y/o 112, situaciones de reincidencia, estado del agredido, así como cualquier otro extremo de interés, para su puesta a disposición de la Comisión de Instrucción.
- Actuar, de ser necesario, como en cualquier otro accidente laboral, comunicándolo a las Unidades competentes.
- Proponer y adoptar cautelarmente, de considerarse necesario, como actuación de urgencia, hasta tanto se pronuncie la Comisión, los cambios y medidas de alejamiento necesarios entre el presunto agresor y su supuesta víctima.
- Adoptar las medidas correctoras y preventivas que se determinen tras la investigación del suceso.

\* \* \*



ANEXO III

DENUNCIA

Todos los datos son de carácter personal y serán tratados con máxima confidencialidad conforme a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Número de referencia:

1. – Datos del denunciante.

1.1. Datos personales.

Nombre:

Apellidos:

N.I.F.:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

1.2. Datos profesionales.

Servicio/Centro:

Puesto de trabajo:

Destino:

Tipo de empleado público:

2. – Datos de la víctima (a rellenar solo si no coincide con la identidad del denunciante).

2.1. Datos personales.

Nombre:

Apellidos:

N.I.F.:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

2.2. Datos profesionales.

Servicio/Centro:

Puesto de trabajo:

Destino:

Tipo de empleado público:

3. – Datos del suceso.

3.1. Datos físicos y cronológicos.

Lugar:

Fecha:

Hora:



3.2. Situación de violencia.

Descripción de los hechos:

Posibles causas:

Lesiones producidas:

Daños en el patrimonio:

3.3. Autor/es.

Identificación:

Reincidente:

3.4. Intervención terceros.

Testigos:

Vigilancia del centro:

Fuerzas y cuerpos de seguridad:

Servicio de Emergencias:

3.5. Medios de prueba

Documentación que se acompaña:

Lugar, fecha y firma del denunciante

A LA COMISIÓN DE INSTRUCCIÓN CONTRA LA VIOLENCIA OCUPACIONAL.-

\* \* \*





#### ANEXO IV

#### REGISTRO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA

Todos los datos son de carácter personal y serán tratados con máxima confidencialidad conforme a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Número de referencia:

1. – Datos del empleado afectado.

1.1. Datos personales.

Nombre:

Apellidos:

N.I.F.:

Teléfono de contacto:

Correo electrónico:

1.2. Datos profesionales.

Servicio/Centro:

Puesto de trabajo:

Destino:

Tipo de empleado público:

2. – Datos del suceso.

2.1. Datos físicos y cronológicos.

Lugar:

Fecha:

Hora:

2.2. Situación de violencia.

Descripción de los hechos:

Asistencia sanitaria requerida:

Lesiones producidas:

Incapacidad laboral transitoria:

Fecha de baja y de alta:

Daños en el patrimonio:

2.3. Autor/es.

Identificación:

Reincidente:



2.4. Intervención terceros.

Testigos:

Vigilancia del centro:

Fuerzas y cuerpos de seguridad:

Servicio de emergencias:

3. – Investigación y resolución.

3.1. Comisión de instrucción.

Causas del incidente:

Medidas cautelares adoptadas:

Propuesta de resolución:

Medidas preventivas propuestas:

3.2. Responsabilidad penal y/o disciplinaria.

Denuncia ante la Fiscalía:

Apertura de expediente disciplinario:

Asesoramiento jurídico interno:

3.3. Resolución.

Decreto de la Presidencia:

\* \* \*



ANEXO V  
CARTA DE RECHAZO

Se ha recibido en esta Diputación Provincial de Burgos comunicación del incidente ocurrido el pasado día ....., (breve descripción del suceso), habiéndose tramitado el procedimiento establecido a tal efecto en el protocolo de prevención y actuación contra la violencia ocupacional, aprobado por esta Entidad.

El referido incidente ha quedado anotado en el Registro de Agresiones conforme prevé el citado protocolo, cuyos datos de carácter personal serán tratados con la máxima confidencialidad, de acuerdo con lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Desde esta Diputación Provincial velamos porque el trato que dispensan nuestros empleados públicos a los ciudadanos sea lo más correcto posible, y, al mismo tiempo, no podemos tolerar que se produzcan contra ellos presuntos incidentes violentos, pues no hay que olvidar el derecho que nuestros empleados públicos tienen a ser respetados y recibir un trato adecuado en el ejercicio de su profesión, estando obligados, llegado el caso, a notificar estas circunstancias a las autoridades competentes en cumplimiento de lo establecido en el vigente Código Penal.

Esperando que este tipo de situaciones no se vuelvan a repetir, le saluda atentamente.