

PROCEDIMIENTO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA DIRIGIDO A EMPLEADAS Y EMPLEADOS PUBLICOS DE LA JUNTA DE EXTREMADURA

ÍNDICE

- 1.- Justificación normativa
- 2.- Principios rectores y acciones
- 3.- Alcance
- 4.- Definiciones
 - Definición de Violencia Ocupacional
 - Consideración laboral de la Violencia en el trabajo
- 5.- Procedimiento de actuación
 - 5.1. Medidas de Prevención Generales
 - 5.2. Medidas de actuación en caso de agresión verbal o gestual
 - 5.3. Medidas de actuación ante el intento de agresión física o la agresión física directa.
 - 5.4. Actuación posterior de otros implicados en la agresión.
 - a.- Actuación del Vigilante de Seguridad
 - b.- Actuación del/la responsable directo/a del centro de trabajo.
 - c.- Actuación del Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales
 - d.- Actuación de la Secretaría General correspondiente
 - e.- Actuación de la Dirección General de los Servicios Jurídicos
- 6.- Anexos
 - Anexo S20 6.1. Técnicas generales para controlar situaciones de riesgo.
 - Anexo S20 6.2. Modelo de solicitud de intervención jurídica.
 - Anexo S20 6.3 Modelo de solicitud de asesoramiento psicológico.

I.- JUSTIFICACION NORMATIVA

La violencia en el lugar del trabajo atenta contra la dignidad y los derechos de los trabajadores/as, pero también es una amenaza a la eficiencia y al éxito de las Organizaciones. Todo esto, según publica la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, lleva a los trabajadores/as a sufrir consecuencias diversas dependiendo de la naturaleza de la agresión y de las características personales de cada víctima concreta. Así los efectos pueden ir desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción profesional, hasta el estrés o los daños físicos.

La realidad diaria nos confirma la existencia de conflictos, cada vez más frecuentes en el ámbito de los/as trabajadoras/es que realizan su trabajo con colectivos de diferente complejidad con el consecuente agravamiento del riesgo. Las consecuencias negativas de la violencia repercuten de forma importante en la Salud psíquica, física y social del agredido/a.

A la Administración Autonómica le corresponde aplicar las medidas para hacer posible el pleno ejercicio de estos derechos y deberes, pero también promover las mejores condiciones de trabajo del personal a su cargo, uno de cuyos aspectos más relevantes es la seguridad, dada la gran cantidad y variedad de riesgos.

Por ello además de manifestar su rechazo ante cualquier tipo de violencia, desde la Administración Autonómica se promoverán las acciones precisas para prevenir estos hechos y garantizar a sus trabajadores/as la máxima seguridad ante posibles situaciones de riesgos.

Así, en la Constitución Española de 1978, en sus artículos 10.1, 14, 15 y 18.1 se proporciona base normativa suficiente para proteger a la persona frente a la violencia en el trabajo.

Igualmente la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, establece que todas las organizaciones laborales, incluidas las Administraciones Públicas, deben promocionar la mejora de las condiciones de trabajo de sus empleadas y empleados públicos, y elevar el nivel de protección de la seguridad y salud de las/los mismos/as, no sólo velando por la prevención y protección frente a riesgos que puedan ocasionar menoscabo o daño físico, sino también frente a riesgos que puedan originar deterioro en la salud psíquica de los empleados y empleadas.

El Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de los trabajadores/as en sus artículos 4.2, 18, 20.3 y 96 enuncia los derechos de los/las trabajadores/as formulando las bases que regulan el respeto a la dignidad e intimidad del trabajador/a.

La Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público establece en su artículo 14 como un derecho individual de las empleadas y empleados públicos, el respeto a su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo.

Por último el V Convenio Colectivo para el personal laboral tipifica la violación del derecho a la intimidad y a la consideración debida a la dignidad del personal, incluidas las ofensas verbales, como falta leve, grave y muy grave en sus artículos 34, 35 y 36 respectivamente.

En este contexto, se plantea la conveniencia de establecer un Procedimiento de coordinación entre las estructuras de los distintos centros de la Junta de Extremadura y el Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales de la Junta de Extremadura con la intención de velar por la seguridad de los/las profesionales en sus lugares de trabajo, desarrollando una estrategia integral para prevenir y actuar de forma eficaz ante las posibles agresiones y actos de violencia de las que puedan ser objeto.

Con este objetivo se pretende elaborar un procedimiento de actuación con el fin de sensibilizar, informar y formar a los profesionales de los distintos centros de trabajo, animándoles a denunciar los incidentes y accidentes relacionados con la violencia laboral y a proponer estrategias y actividades para reducir o eliminar los riesgos.

Este procedimiento estará basado principalmente en la violencia exterior y de servicio de la que el/la trabajador/a pueda ser objeto, sin obviar necesariamente la violencia relacional que pueda surgir en los distintos centros de la Junta de Extremadura.

Se excluye del presente procedimiento el procedimiento de actuación ante el acoso moral y acoso sexual, como tipos de violencia psicológica, por estar regulados respectivamente en los procedimientos de actuación de comunicación de acoso moral y sexual dirigido a trabajadores y trabajadoras del ámbito preventivo de la Administración General.

2.- PRINCIPIOS RECTORES Y ACCIONES

Con objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona constitucionalmente reconocidos, la Junta de Extremadura junto a las organizaciones sociales, en un rotundo compromiso con la normativa nacional y comunitaria al efecto, reconocen la necesidad de prevenir conductas de violencia en el trabajo, imposibilitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.

El presente procedimiento de violencia es, fundamentalmente, una medida preventiva y, también paliativa de salud laboral.

El **objetivo fundamental** de la realización de este procedimiento es establecer las actuaciones a realizar en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de violencia en el contexto de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Extremadura, con la finalidad de detectar y solucionar el conflicto, sin que, no obstante, nada impida a quienes se vean perjudicados/as, el ejercicio de aquellas otras vías legales que les puedan amparar. Se trata de un compromiso en orden a la información, prevención, mediación y supresión de conductas en materia de violencia en el trabajo.

Así mismo se establecen como **objetivos específicos** del presente procedimiento los siguientes:

- Desarrollar una cultura de prevención de situaciones potencialmente peligrosas para mejorar las actitudes y conocimientos necesarios para abordar este problema.
- Adoptar las medidas correctoras pertinentes para evitar nuevos episodios de violencia y/o minimizar el efecto negativo en los trabajadores/as en aquellos casos en los que no se pueda evitar.
- Conseguir que la seguridad física y la salud emocional de los/las trabajadores/as sea un objetivo básico.
- Detectar las deficiencias del sistema que favorecen los episodios violentos, adecuando los equipos a las necesidades de la población a valorar.
- Establecer medidas concretas de seguridad para los/las profesionales.
- Establecer un modelo de relación del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Junta de Extremadura con los centros y programas especializados de la Junta de Extremadura.

- Identificar de forma precoz las “situaciones problema” relacionadas con la presencia de colectivos de especial complejidad, y que por sus características puedan poner en situación de peligro el/la trabajador/a.
- Diseñar un modelo de procedimiento que pueda servir de base para la realización de otros procedimientos de similar contenido, en aquellos centros en los que pueda ser necesaria su implementación.
- Diseñar y distribuir material informativo.

Consciente de que la mejora de las condiciones de trabajo repercute tanto en la productividad como en el clima laboral y considerando que las conductas constitutivas de violencia no perjudican únicamente a los trabajadores/as directamente afectados, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato (familiar y social) y en el conjunto de la institución, la Junta de Extremadura se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de violencia y afrontar las situaciones que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes **principios**:

- Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno y al respeto a su intimidad y a su integridad física y moral, no pudiendo estar sometida bajo ninguna circunstancia, ya sea por nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral, a tratos degradantes, humillantes u ofensivos.
- “Tolerancia Cero” a este tipo de situaciones, en todas sus modalidades y formas.
- Los/las trabajadores/as de la Junta de Extremadura tienen derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, al que se asocia un correlativo deber de protección mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo.
- Los/las trabajadores/as que se consideren objeto de conductas de violencia tienen derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que les correspondan, a comunicar su situación.
- Considerando la violencia como riesgo emergente en el ámbito laboral, la Junta de Extremadura, en su condición de Administración Pública, se compromete a asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.
- Con objeto de hacer posible la actuación ante cualquier tipo de conducta que pueda ser calificada como violencia, la Junta de Extremadura y sus organizaciones sociales se comprometen a trabajar en el desarrollo de un procedimiento de prevención y solución de conflictos en materia de violencia, en el que se salvaguardarán los derechos de los afectados en el necesario contexto de confidencialidad, objetividad y neutralidad.

Estos principios rectores se materializan en el abordaje de las siguientes **acciones**:

- Establecer mecanismos para que el presente procedimiento sea conocido y respetado por todos los/las trabajadores/as, mediante campañas de sensibilización.
- Ofrecer indicaciones de dónde y cómo pueden obtener ayudas las víctimas de violencia.
- Asegurar el compromiso para garantizar el derecho a comunicar una posible agresión “sin represalias”.
- Dar a conocer el procedimiento para formular una comunicación de posible agresión.

- Plantear servicios de asesoramiento y ayuda a disposición de las víctimas.
- Garantizar la confidencialidad.
- Realizar Evaluaciones de Riesgos Laborales según lo establecido en el Plan de Prevención de la Junta de Extremadura.
- Asumir la puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias para evitar este tipo de situaciones y, en su caso, de las medidas correctoras tendentes a su erradicación cuando se considere que existe violencia.

3.- ALCANCE

El presente procedimiento se circunscribe y limita a las empleadas y empleados públicos del ámbito preventivo de la Administración General de la Junta de Extremadura, según recoge el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Junta de Extremadura.

4.- DEFINICIONES

Definición de Violencia Ocupacional: Se considera Violencia Ocupacional a las agresiones, en cualquiera de sus formas: física, verbal, o gestos gravemente amenazantes, que se producen contra un trabajador/a, en el desempeño de su actividad profesional o por motivo de ésta. No se considera en este tipo de violencia, aquella que proviene de compañeros, subordinados o jefes (acoso moral), ni otra, que si bien se puede desarrollar en el lugar de trabajo, no se constituye directamente en relación con la actividad profesional ejercida.

En función del tipo de agresión y las personas implicadas, la violencia ocupacional se puede clasificar en:

- **Según el tipo de agresión:**

- Agresión física: es el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos o psicológicos.
- Agresión verbal o gestual: uso deliberado del poder o amenazas de recurso a la fuerza física, o gestos con sentido equivalente, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, o social. Comprende el abuso verbal, la intimidación o atropello y amenazas.
- Los dos tipos de agresión llevan implícita el daño psicológico que se puede manifestar en distintos trastornos.

- **Según las personas implicadas:**

- Violencia tipo I, externa: quienes la ejercen no mantienen ninguna relación laboral con el trabajador/a agredido/a. Por ejemplo, en casos de robo por alguien externo al sector laboral.
- Violencia tipo II, violencia de Servicios: ocurre en las relaciones de servicio, y con frecuencia los/las agresores/as son clientes o usuarios/as que por motivos varios pueden sentirse emocionalmente resentidos/as o frustrados/as con el resultado esperado de un servicio. Ejemplo: es la violencia que puede darse en caso de profesionales sanitarios, sociales, personal educativo, personal que trabaja de cara al público, etc. Las profesiones relacionadas con el sector servicios, tal y como indica la Organización Internacional del

Trabajo (OIT), son las que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia debido al estrecho contacto con usuarios y clientes.

- Violencia tipo III, violencia relacional: suele desarrollarse entre compañeros de trabajo como consecuencia de un conflicto de intereses insuficientemente elaborado de forma verbal y pobremente comunicado.

- **Según a quien vaya dirigida la violencia:**

- Heteroagresividad: es la agresividad dirigida hacia otros/as. Puede ir desde aquella donde hay una intencionalidad, como los comportamientos activos, a las conductas pasivas de omisión.
- Autoagresividad: consiste en la agresividad dirigida hacia uno/a mismo/a. Algunas manifestaciones pueden ir desde autolesiones a conductas suicidas entre otras.

Consideración laboral de la violencia en el trabajo

Las diferentes situaciones se calificarán de la siguiente forma:

- Incidente: Agresiones menores u otras situaciones de violencia que no produzcan lesión física ni repercusión en la esfera psicológica del trabajador/a.
- Accidente sin baja: Agresiones u otras situaciones de Violencia que produzcan lesiones físicas y/o repercusiones en la esfera psíquica del trabajador/a que no le imposibiliten para el desarrollo de su trabajo habitual.
- Accidente con baja: Agresiones u otras situaciones de violencia con daño físico y que imposibilitan para el desarrollo del trabajo habitual.
- Agresiones u otras situaciones de violencia con daño psicológico, cuando el trabajador/a refiera repercusión importante en la esfera psíquica y a juicio del médico responsable no pueda continuar con el desarrollo de su trabajo habitual.

5.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN:

5.1. Medidas de Prevención Generales:

Las medidas preventivas concretas que pueden adoptarse variarán en función del tipo de Centro o Servicio y del tipo de violencia que más probabilidad tiene de sufrir el lugar de trabajo. En este sentido será necesario identificar Centros y/o Servicios susceptibles de que se produzcan hechos violentos, y una vez localizados se incidirá en identificar los riesgos, proponiendo medidas preventivas concretas y proporcionando formación a los trabajadores/as en materia de “manejo de situaciones conflictivas”.

A continuación se señalan, de manera genérica, una serie de aspectos que han de ser considerados:

- a) Evaluación de Riesgos psicosociales. De todos aquellos centros según lo establecido en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Junta de Extremadura. En la metodología de evaluación de riesgos psicosociales, el Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales deberá tener en cuenta aquellos factores que permitan identificar riesgos relacionados con la violencia física y psicológica en el trabajo. Así mismo se analizarán las condiciones de trabajo susceptibles de producir daños a la

salud, tratando de abordar las causas en el origen y valorar su repercusión en la salud del empleado/a.

b) Medidas organizativas

- Referentes al entorno
 - Asegurar una buena iluminación exterior e interior para evitar zonas de cobertura a los posibles agresores.
 - Disponer de una buena visibilidad e iluminación de manera que los trabajadores/as puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente y que permita la identificación del agresor.
 - Asegurarse que los trabajadores/as tienen un acceso rápido a zonas seguras.
 - Colocar mostradores anchos o elevar la altura de los mismos, instalando pantallas o sistemas de protección en áreas donde los trabajadores/as tengan más riesgo.
 - Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso.
 - Monitorizar las entradas, salidas, zonas de mayor riesgo,...
- Referentes al procedimiento de trabajo
 - Asegurar que los niveles de plantilla son adecuados para cada tarea y para cada momento del día.
 - Dar a los trabajadores/as información adecuada y apropiada sobre procedimientos y sistemas de trabajo.
 - Asegurarse que los programas de atención al usuario están adecuadamente diseñados y gestionados. Esto es especialmente apropiado para el manejo de reclamaciones.
 - Proporcionar a los trabajadores/as formación específica sobre violencia como parte de la gestión de seguridad e higiene en el trabajo. Para abordar de una forma integral el problema de la violencia que pueda surgir, con el fin de obtener unas habilidades que les permitan afrontar situaciones de riesgo, gestión del estrés con efectividad, y actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo. Los trabajadores/as recibirán con carácter obligatorio, preferentemente durante los primeros 6 meses tras el inicio de la actividad y de forma periódica, formación en materia de “manejo de situaciones conflictivas”. Los/las trabajadores/as podrán realizar propuestas de formación, a través de los cauces establecidos.
 - Establecer procedimientos de actuación de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente (teléfonos de emergencia..)
 - Rotar puestos de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo, o doblar el número de trabajadores/as para tareas de especial riesgo.

- En caso de trabajadores/as que deben desplazarse, doblar el número de personas o dotar de sistemas de comunicación con la base.
 - Utilizar alarmas personales.
 - Registrar la identificación de quienes quieren acceder a zonas de acceso restringido.
 - Formar en el manejo y reconocimiento de la violencia.
- c) Establecimiento de Medidas de Seguridad activas y/o pasivas: Se recomienda que cada Consejería, en coordinación con el Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales, dentro de su ámbito de actuación y de manera progresiva, acometa la implantación de las siguientes medidas estructurales:
- Medidas de Seguridad Pasiva:
 - Se establecerán los estándares mínimos, que definan de forma inequívoca, las medidas de seguridad pasiva a implantar. Las medidas podrán abarcar distintos niveles, en función de los estándares definidos previamente y podrán contemplar las siguientes: dispositivos de alarma o interfonos en los centros de trabajo, colocación de videocámaras de vigilancia en locales, salidas alternativas en los espacios conflictivos. En actividades que se consideren de riesgo, el profesional no debe estar solo en ningún caso.
 - Medidas de Seguridad activa:
 - Los centros que dispongan de servicio de seguridad prestado por empresa privada, extremarán el rigor en la definición de las funciones que tales empresas deben realizar, así como, las condiciones de lugar, tiempo y modo en que deben realizarse.
 - Se establecerán asimismo, los estándares que regulen la contratación de servicio de seguridad en aquellos centros, dependencias u horarios que se consideren de especial riesgo.
 - La seguridad de los profesionales en la prestación de sus servicios, frente a posibles agresiones, será considerada para el diseño y la construcción de nuevos centros o al plantear reformas de los existentes.

5.2. Medidas de actuación en caso de agresión verbal y/o gestual:

Las actuaciones dependerán del tipo de agresión, si bien como norma general se deberán llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- a) Que **HACER** siempre:
- Ante una amenaza verbal, sutil y que no sea explícita, lo mejor es no darse por aludido/a, pues ello aumenta la posibilidad de que el potencial agresor efectúe finalmente un ataque directo.
 - En caso de violencia verbal explícita y directa: se recomienda en principio no responder a las provocaciones y permanecer intentando no sobresaltarse. Pueden utilizarse técnicas de autocontrol emocional con el objeto de

mantenerse calmado y manejar adecuadamente y con mayor control la situación conflictiva que tenemos delante.

- Si es posible, intentar controlar la situación, si entendemos que el potencial agresor tiene cierto grado de receptividad, a través de técnicas de asertividad y/o empatía.
- En caso de no manejar la situación mediante el procedimiento mencionado en los puntos anteriores, establecer una adecuada distancia de seguridad, situándose si es posible lo más cerca posible de la salida y de cara al agresor.
- Si a pesar de lo anterior la escalada del conflicto aumenta, intentar ponerse en contacto con algún/a compañero/a para que se persone en el lugar a través del medio más rápido del que se disponga. (ver medidas de seguridad pasiva)
- Si lo anterior no es posible y la violencia verbal va en aumento, es aconsejable ponerse en contacto con el personal de seguridad más cercano, en caso de existir. Si no se dispusiera de personal de Seguridad, y el trabajador/a teme por su integridad física, lo más recomendable es llamar al 112. En todo caso, cada Centro de trabajo o Unidad, deberá establecer la prioridad dependiendo de los recursos de seguridad de los que se disponga.

b) Que **NO** hacer en ningún caso:

- Dejar de estar alerta en nuestro puesto de trabajo, si sabemos que trabajamos en un Centro, Unidad o puesto en el que es previsible que surjan conflictos. Por ejemplo: de cara al público, o en Centros con residentes con tendencia a la falta de autocontrol.
- Responder a las agresiones verbales, insultar, encararse, desafiar o agredir al agresor.
- Perder de vista las manos, o dar la espalda al potencial agresor/a
- Enfrentarnos individualmente a situaciones o personas que preveamos puedan ser conflictivas y por tanto con riesgo de sufrir una agresión.
- Ignorar la situación si con ello vemos que aumenta la escalada del conflicto.

c) ¿Qué hacer después de la agresión?

- El/la trabajador/a comunicará la agresión en el menor plazo de tiempo posible a su responsable inmediato.
- En caso de ser necesaria la atención sanitaria, el/la profesional agredido/a se dirigirá al Centro de Salud o al servicio de Urgencia más cercano. Así mismo solicitará la emisión de un informe o parte de urgencias, donde consten las causas de la asistencia y las lesiones objetivadas.
- El/la trabajador/a valorará la posibilidad de poner los hechos aparentemente delictivos en conocimiento de la autoridad competente interponiendo la denuncia o querrela que corresponda.

- El/la trabajador/a recopilará información y documentación de la agresión (parte de agresiones del Centro de Salud o Servicio de Urgencias y denuncia presentada ante las fuerzas de seguridad).
- El/la trabajador/a podrá solicitar asesoramiento Legal, para ello cumplimentará el *Anexo S20 Protocolo 6.3 (Solicitud de orientación jurídica y/o de asesoramiento psicológico)* derivándolo a su responsable inmediato, quien le solicitará Apoyo Jurídico.
- Del mismo modo podrá solicitar orientación psicológica, cumplimentando el *Anexo S20 Protocolo 6.3 (Solicitud de orientación jurídica y/o de asesoramiento psicológico)* y enviándolo al Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales.
- Si la agresión conlleva baja médica, una vez que el/la trabajador/a se incorpore, entregará el parte de alta en la Unidad de personal correspondiente.

5.3. Medidas de actuación ante el intento de agresión física o la agresión física directa:

a) Qué **HACER** siempre:

- Avisar a otros/as trabajadores/as y/o a los cuerpos de seguridad para que se personen de inmediato en el lugar del conflicto. En el caso de no existir cuerpos de seguridad ponerse en contacto con el 112 a través del medio más rápido y cercano del que se disponga en el momento. En todo caso, cada Centro de trabajo o Unidad, deberá establecer la prioridad dependiendo de los recursos de seguridad de los que se disponga.
- Mientras esperamos ayuda y en el caso de que la huida no sea posible, intentar establecer una adecuada distancia de seguridad. La distancia aconsejable corresponde con metro y medio aproximadamente.
- En el caso de que sea posible, desplazarse hasta un lugar seguro, (buscar al personal de seguridad y/o a otros/as compañeros/as), alejándose de la zona conflictiva.
- Si la huida no es posible, la agresión es inevitable y es necesario defenderse, estas medidas de defensa deberán tener como único objetivo neutralizar la acción del agresor y permitir la huida.

b) Qué **NO** hacer en ningún caso:

- Permanecer en la estancia, si la huida es posible.
- Responder a la agresión de forma desproporcionada y con el objetivo de sobrepasar la neutralización de la agresión.
- Dejar de notificar la agresión sufrida al responsable del Centro de trabajo o Unidad y al Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales.

c) ¿Qué hacer después de la agresión?

- El/la trabajador/a comunicará la agresión en el menor plazo de tiempo posible a su responsable inmediato.

- En caso de ser necesaria la atención sanitaria, el/la profesional agredido/a se dirigirá al Centro de Salud o al servicio de Urgencia mas cercano. Así mismo solicitará la emisión de un informe o parte de urgencias, donde consten las causas de la asistencia y las lesiones objetivadas.
- El/la trabajador/a valorará la posibilidad de poner los hechos en conocimiento ante la autoridad competente realizando la denuncia correspondiente.
- El/la trabajador/a recopilará información y documentación de la agresión (parte de agresiones del Centro de Salud o Servicio de Urgencias y denuncia presentada ante las fuerzas de seguridad).
- El/la trabajador/a podrá solicitar asesoramiento Legal, para ello cumplimentará el Anexo S20 Protocolo 6.3 (Solicitud de orientación jurídica y/o de asesoramiento psicológico) derivándolo a su responsable inmediato, quien le solicitará Apoyo Jurídico.
- Del mismo modo podrá solicitar en caso de creerlo necesario orientación psicológica, cumplimentando el Anexo S20 Protocolo 6.3 (Solicitud de orientación jurídica y/o de asesoramiento psicológico) y enviándolo al Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales.
- Si la agresión conlleva baja médica, una vez que el/la trabajador/a se incorpore entregará el parte de alta en la Unidad de Recursos Humanos correspondiente.

5.4. Actuación posterior de otros implicados/as en la agresión

- a) Actuación del **Vigilante de Seguridad**: según lo establecido en el Real Decreto 2364/1994 de 9 de diciembre por el que se aprueba el Reglamento de seguridad privada y la Resolución de 28 de enero de 2011 de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal de las empresas de seguridad y según lo establecido en el pliego de prescripciones técnicas particulares que han de regir la celebración del acuerdo marco de homologación del Servicio de Seguridad y Vigilancia de las dependencias de la Junta de Extremadura y sus organismos autónomos, serán funciones encomendadas al Servicio de Vigilancia las siguientes:
 - Ejercer la vigilancia y protección de bienes muebles e inmuebles, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
 - Evitar la comisión de hechos delictivos o infracciones.
 - Colaborar con las Fuerzas de Seguridad y empresas que presten servicios en el edificio.
 - Realizar el control de acceso de personas al edificio.
 - Evitar la salida de materiales y mercancías que no estén previamente autorizados.
 - Patrullar por las zonas que se determinen en cada edificio.
 - Elaborar informes de incidencias diarios, que deberán ser entregados en las condiciones que determinen las entidades públicas contratantes.

Asimismo llevarán a cabo actividades de carácter complementario directamente relacionadas con las anteriores, entre las que se encuentran las siguientes:

- Gestionar los sistemas de alarma instalados ante los riesgos de intrusión e incendio, actuando según el protocolo establecido.
 - Procurar un recinto seguro ante el riesgo de incendio, procurando que los sistemas electrónicos y medios de intervención inmediata se encuentren en perfecto estado y funcionamiento.
 - Intervenir ante el conato de incendios o cualquier otra clase de siniestro o accidente, adoptando las medidas preventivas, necesarias para evitar que estos se produzcan.
 - Inspeccionar diariamente todo el edificio tras la salida del personal, asegurándose de que todas las puertas y ventanas se encuentran cerradas y las instalaciones eléctricas desconectadas, inmediatamente antes de proceder a su cierre y conexión de los sistemas electrónicos de seguridad. Si el edificio no tuviese instalados sistemas de protección, o estuviesen total o parcialmente inoperativos, se realizará de igual forma una inspección antes de su apertura.
 - Inspeccionar e impedir el acceso a zonas reservadas o cerradas, así como a zonas de visita fuera del horario establecido.
 - Controlar las llaves previamente asignadas al servicio de seguridad.
 - Velar por el funcionamiento del equipamiento y de los medios disponibles para la prestación del servicio.
 - Colaborar con los servicios de apoyo exterior (bomberos, Protección Civil, servicios sanitarios, etc.) en relación con los planes de emergencia y evacuación de los edificios públicos donde realicen sus funciones.
- b) Actuación del/la **responsable inmediato** del/la que dependa el/la trabajador/a o en su defecto del responsable en materia de seguridad y salud laboral correspondiente:
- Prestar apoyo inmediato a la persona agredida
 - Cuando así esté recomendado, la Dirección del Centro facilitará la adaptación del puesto del trabajador/a agredido de forma inmediata.
 - Cumplimentar junto al trabajador/a el Registro para la Notificación de incidente/accidente poniendo en conocimiento del Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales y de su Unidad y/o Secretaría General los hechos, enviando vía fax la Notificación de incidentes/ accidentes.
 - Elaborar junto al afectado/a un informe lo más exhaustivo posible. Remitir el informe a su jefatura de Servicio o Unidad.
 - Adoptar las medidas correctoras específicas que se deriven de los resultados de la investigación del suceso.
 - Colaborar con el Servicio de Salud y Prevención de Riesgos laborales, en las actuaciones oportunas.

- c) **Actuación del *Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales*:**
- Registro de incidentes y agresiones: se creará un registro en el Servicio de Salud y Prevención de Riesgos Laborales, para su posterior evaluación.
 - Asesorar a todas las personas agredidas que lo soliciten
 - Valorar la agresión como incidente-accidente de trabajo
 - Investigar la situación siguiendo el procedimiento de investigación de accidente/incidente de trabajo
 - Recomendar la adaptación del puesto de trabajo del trabajador/a agredido
 - Proponer y colaborar en la adopción de las medidas correctoras oportunas.
 - Proporcionar asesoramiento psicológico si el/la trabajador/a lo ha solicitado.
 - Colaboración con personal sanitario externo con consentimiento informado del trabajador/a.
 - Supervisión del proceso de recuperación del profesional agredido en caso de que se haya producido baja laboral.
 - Seguimiento del profesional agredido a través de entrevistas regulares.
 - Emisión de informe sobre la pertinencia de adopción de medidas administrativas de apoyo al profesional agredido.
 - Notificar las agresiones y/o situaciones de violencia en el trabajo en los Comités de Seguridad y Salud.
- d) **Actuación de la *Secretaría General* correspondiente:**
- Gestionar la solicitud de asistencia letrada a través de la Secretaría General correspondiente, quien podrá enviar el *Anexo S20 Protocolo 6.3 (Solicitud de orientación jurídica y/o de asesoramiento psicológico)* a la Dirección General de los Servicios Jurídicos.
 - Asesoramiento jurídico a los trabajadores/as que lo soliciten a través de sus responsables directos, en relación con los hechos acaecidos.
 - Informar a la persona agredida de las actuaciones que se han llevado a cabo.
- e) **Actuación de la *Dirección General de los Servicios Jurídicos*:**
- Previa petición del afectado y autorización del Secretario General de la Consejería correspondiente, los letrados de la Junta de Extremadura podrán asumir la representación y defensa en juicio de los empleados públicos en los procedimientos que se sigan con ocasión de actos u omisiones relacionados con el ejercicio legítimo de sus funciones o cargos públicos, en los términos recogidos en el Decreto 99/2009, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento de los Servicios Jurídicos de la Comunidad Autónoma de Extremadura

6.- ANEXOS:

- Anexo S20 6.1
Técnicas para controlar situaciones de riesgo.
- Anexo S20 6.2
Modelo de solicitud de orientación jurídica
- Anexo S20 6.3
Modelo de solicitud de asesoramiento psicológico.