

RESOLUCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINA JUDICIAL Y FISCAL, POR LA QUE SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO DIRIGIDA AL PERSONAL FUNCIONARIO AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

Las relaciones que se establecen entre el personal funcionario y la ciudadanía en los centros de trabajo de la Administración de Justicia, pueden dar lugar a cargas de agresividad externa que se manifiestan alterando la relación que se debe establecer entre ambos, lo que conlleva que el personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia se encuentre expuesto a un elevado riesgo de enfrentarse a situaciones conflictivas.

Por ello, este protocolo se plantea como una herramienta de uso común en los centros de trabajo de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía, para la prevención y actuación frente a los casos de agresión externa que el personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia pueda sufrir en el trabajo, sin menoscabo de los posteriores desarrollos de este protocolo que sea necesario realizar para tener en cuenta las características y problemáticas específicas de los diferentes tipo de actividades que realiza el personal trabajador en este sector de actividad.

En virtud de lo dispuesto en los artículos 37 y 38 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, el protocolo ha sido objeto de acuerdo en la Mesa Sectorial de la Administración de Justicia, tras el proceso previo de consulta y participación del Comité Sectorial de Seguridad y Salud, conforme a lo establecido en el capítulo V de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, en materia de derechos de consulta y participación del personal trabajador.

De conformidad con el Decreto 98/2019, de 12 de febrero, por el que se regula la estructura orgánica de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, y en el que se establece que corresponde a la persona titular de la Dirección General de Oficina Judicial y Fiscal el ejercicio de las competencias atribuidas a la Comunidad Autónoma de Andalucía con relación al personal funcionario de los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia, en los términos establecidos en la Ley Orgánica del Poder Judicial y demás disposiciones aplicables:

RESUELVO

Primero. Aprobar el Protocolo de prevención y actuación ante situaciones de violencia externa en el trabajo dirigida al personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía, cuyo contenido se anexa a la presente resolución.

Segundo. Disponer la publicación de la presente resolución y el protocolo anexo en el espacio web del Portal Adriano de la Consejería de Turismo, Regeneración, Justicia y Administración Local, en <https://portaladriano.justicia.junta-andalucia.es/portal/adriano/>

Fdo.: Carlos Rodríguez Sierra

Director General de Oficina Judicial y Fiscal



FIRMADO POR	CARLOS RODRIGUEZ SIERRA	27/10/2021	PÁGINA 1/1
VERIFICACIÓN	KWMFJW6H2GQBRDURSPQES7LULC92PL	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma	

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO DIRIGIDA AL PERSONAL FUNCIONARIO AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los riesgos a los que están sometidas las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas. La violencia sufrida en el lugar de trabajo es un problema al que se le va prestando una atención creciente.

Normalmente existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, y a pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de enfocar y plantear la cuestión, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de agresión física y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a las personas que las sufren. Así, la violencia en el trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y de hostigamiento. De hecho, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está, principalmente, centrado en los abusos verbales y las amenazas, incidentes estos que se presentan como los más comunes.

Las situaciones de violencia se han ido extendiendo desde las empresas de bienes hasta las organizaciones públicas del sector servicios, siendo precisamente las profesiones relacionadas con este sector, tal y como indica la Organización Internacional del Trabajo, las que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia debido al estrecho contacto con usuarios y clientes.

La violencia en el lugar del trabajo atenta contra la dignidad y los derechos de las personas empleadas públicas, 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 las personas empleadas públicas 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 en el ámbito del personal empleado público que realiza 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 de la persona agredida.

Cuando se habla de los riesgos que pueden afectar a la salud del personal empleado público, como consecuencia del trabajo que realiza, se tiende a pensar, casi exclusivamente, en aquellos riesgos que dan lugar a las formas de accidentes laborales más comunes y conocidas, como caídas, golpes, cortes e intoxicaciones, accidentes todos ellos relacionados con la actividad o las condiciones materiales en que se realiza el trabajo. Pero la actividad laboral se realiza por personas que trabajan y se relacionan con otras personas, ya sean compañeros o usuarios de los servicios que se prestan. De tal forma, que uno de los riesgos a los que están sometidas las personas en el desempeño de su trabajo deriva, precisamente, de la interrelación con otras personas, cuando en esa interrelación se producen comportamientos violentos que pueden suponer un importante riesgo para la salud.





Dentro de ese conjunto de problemas que pueden derivarse de la interrelación de las personas en situación de trabajo, la violencia en el trabajo, en sus distintas manifestaciones, es probablemente el más significativo y más grave de todos ellos, y en particular en un ámbito, como es la Administración, en el que una parte importante de su actividad consiste en prestar una atención directa al ciudadano o a los usuarios de determinados servicios, lo que puede suponer, en algunas ocasiones, para el personal empleado público, situaciones de riesgo que deben de ser analizadas, estudiadas, y siempre que sea posible, evitadas.

Igualmente, las relaciones que se establecen entre ciudadanos y profesionales en el ámbito de la Administración de Justicia, dan lugar a cargas de agresividad externa que se manifiestan en numerosas ocasiones, alterando la relación que se debe establecer entre ambos. Como consecuencia, el personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia se encuentra expuesto a un elevado riesgo de enfrentarse a situaciones conflictivas, lo que confiere a la actividad de la Administración de Justicia un carácter diferenciado, lo cual justifica la pertinencia de la elaboración de un protocolo frente a agresiones externas específico para este sector de actividad. Por otra parte, este fenómeno es un problema multifactorial, lo que condiciona que sea complicado dar una única respuesta a su prevención y control.

A la Administración Autónoma le corresponde aplicar las medidas para hacer posible el pleno ejercicio de los derechos de su personal empleado público, así como 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 Autónoma se promoverán las acciones precisas para prevenir estos hechos y garantizar a su personal empleado público la máxima seguridad ante posibles situaciones de riesgos.

En este contexto, se plantea la conveniencia de establecer un procedimiento de coordinación entre las estructuras de los distintos centros de trabajo de la Administración de Justicia dependientes de la Junta de Andalucía, sus Unidades de Prevención, que constituyen el servicio de prevención propio de la Administración de Justicia, junto con los Centros de Prevención de Riesgos Laborales, con la intención de velar por la seguridad en el trabajo de su personal empleado público, desarrollando una estrategia integral para prevenir y actuar de forma eficaz ante las posibles agresiones y actos de violencia de las que pueda ser objeto.

Con este objetivo, el presente Protocolo establece un conjunto de actuaciones a seguir para sensibilizar, informar y formar al personal de los distintos centros de trabajo, así como para denunciar los incidentes y accidentes relacionados con la violencia laboral; igualmente, prevé estrategias y actividades tendentes a reducir o eliminar los riesgos; todo ello en el marco también del Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía.

Por ello, este protocolo se fundamenta en la violencia exterior de la que las personas empleadas públicas puedan ser objeto, sin obviar necesariamente la violencia relacional que pueda surgir en los distintos centros de trabajo de la Administración de Justicia.

Se excluye, sin embargo, de su objeto el procedimiento de actuación ante el acoso moral y acoso sexual, como tipos de violencia psicológica, por estar regulado en el Protocolo de Prevención y Actuación en los casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación, de la



Administración de la Junta de Andalucía, aprobado por Acuerdo de 27 de octubre de 2014, y actualizado por Acuerdo de 13 de febrero de 2020, de la Mesa General de Negociación Común del Personal Funcionario, Estatutario y Laboral de la Administración de la Junta de Andalucía.

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 del personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia, apueste por medidas y estrategias preventivas y aporte, al tiempo, un instrumento común de actuación y un sistema de garantías y apoyos suficientes para las personas empleadas públicas expuestas a tales riesgos.

Este Protocolo se plantea, por tanto, como herramienta de uso común en el conjunto de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía y el personal funcionario a su servicio dependiente de la Junta de Andalucía.

2. OBJETIVOS, PRINCIPIOS RECTORES Y ACCIONES

2.1. Objetivos

Con objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona constitucionalmente reconocidos, el órgano competente de la Administración de la Junta de Andalucía junto a las organizaciones sindicales, en un rotundo compromiso con la normativa nacional y comunitaria al efecto, reconocen la necesidad de prevenir conductas de violencia en el trabajo, evitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse como tal en el ámbito laboral.

Con este fin, el presente Protocolo tiene como objetivo fundamental la regulación de las actuaciones a seguir en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de violencia en el contexto de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía, con relación al personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia, con el propósito de detectar, prevenir y solucionar el conflicto, sin que, no obstante, nada impida a quienes se vean perjudicados o perjudicadas, el ejercicio de aquellas otras vías legales que les puedan amparar.

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

1. Desarrollar una cultura de prevención de situaciones potencialmente peligrosas para mejorar las actitudes y conocimientos necesarios para abordar este problema.
2. Adoptar las medidas preventivas y correctoras pertinentes para evitar episodios de violencia y/o minimizar el efecto negativo en las personas empleadas públicas, en aquellos casos en los que no haya sido posible su prevención.
3. Conseguir que la seguridad física y la salud emocional del personal empleado público sea un objetivo básico.
4. Detectar las deficiencias del sistema que favorecen los episodios violentos, adecuando los equipos a las necesidades de la población a valorar.
5. Establecer medidas concretas de seguridad para las personas profesionales.



6. Establecer un modelo de relación de los servicios de prevención con los centros y programas especializados de la Junta de Andalucía.
7. Identificar de forma precoz las «situaciones/problemas» relacionados con la presencia de colectivos de especial complejidad, y que por sus características puedan poner en situación de peligro a la persona empleada pública.
8. Identificar al personal funcionario que pueda ser considerado especialmente vulnerable frente a una agresión externa.
9. Diseñar un modelo de actuación 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.
10. Diseñar y distribuir material informativo.
11. Todas las actuaciones referidas con anterioridad se realizarán teniendo en cuenta la perspectiva de género necesaria para su estudio e implantación.

2.2. Principios rectores

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 las personas empleadas públicas directamente afectadas, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato, familiar y social y en el conjunto de la institución pública, el órgano competente de la Administración de la Junta de Andalucía se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de violencia y afrontar las situaciones que puedan producirse en los centros de trabajo de la Administración de Justicia en los que desempeña su trabajo el personal funcionario al servicio de dicha Administración, de acuerdo con los siguientes principios:

1. Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno y al respeto a su intimidad, a su integridad física y moral, a su orientación sexual, propia imagen y dignidad, no pudiendo estar sometida a tratos degradantes, humillantes u ofensivos o a discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo u orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral.
2. «Tolerancia Cero» a este tipo de situaciones, en todas sus modalidades y formas.
3. El personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia que se considere objeto de conductas de violencia tienen derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que les correspondan, a comunicar su situación
4. Este personal funcionario recibirá la asistencia jurídica necesaria por parte de los Letrados y Letradas del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, en los términos regulados en el Reglamento de Organización y Funciones del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y del Cuerpo de Letrados de la Junta de Andalucía, en cuantas materias se relacionen con el ámbito de aplicación de este protocolo.
5. Considerando la violencia como riesgo emergente en el ámbito laboral, el órgano competente de la Junta de Andalucía, 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.

6. Con objeto de hacer posible la actuación ante cualquier tipo de conducta que pueda ser calificada como violencia, el órgano competente de la Junta de Andalucía y sus organizaciones sindicales se comprometen a seguir trabajando en la prevención y solución de conflictos en materia de violencia, bajo el principio de salvaguardar los derechos de las personas afectadas en el necesario contexto de confidencialidad, objetividad y neutralidad.

2.3 Acciones

Los principios rectores a que se refiere el punto anterior se materializan mediante el ejercicio de las siguientes acciones:

1. Establecer mecanismos para que el conjunto de actuaciones previsto en el presente Protocolo sea conocido y respetado por el personal empleado público incluido en su ámbito de aplicación mediante campañas de sensibilización.
2. Ofrecer indicaciones de dónde y cómo pueden obtener ayudas las víctimas de la violencia referida en el Protocolo.
3. Asegurar el compromiso para garantizar el derecho a comunicar una posible agresión «sin represalias».
4. Dar a conocer el presente Protocolo para formular una comunicación de posible agresión.
5. Plantear servicios de asesoramiento y ayuda a disposición de las víctimas.
6. Garantizar la confidencialidad.
7. Realizar Evaluaciones de Riesgos Laborales según lo establecido en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía.
8. 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.
9. Este personal funcionario recibirá la defensa y asistencia jurídica necesaria por parte de los Letrados y Letradas del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, los cuales podrán ejercitar acciones ante cualquier jurisdicción en nombre del personal funcionario, en los términos regulados en el Reglamento de Organización y Funciones del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y del Cuerpo de Letrados de la Junta de Andalucía.

3. DEFINICIONES

Violencia en el lugar de trabajo: la Organización Internacional del Trabajo define la «Violencia en el lugar de trabajo» como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma, distinguiendo entre violencia interna, que tiene lugar entre las propias personas empleadas públicas y violencia externa, que tiene lugar entre personas empleadas públicas y terceros.



Así pues, el concepto de violencia debe ser más amplio, debiendo incluir no solo la agresión física sino, también, otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre; por ello, se entiende por violencia en el trabajo las agresiones físicas, las conductas verbales o gestuales amenazantes, intimidatorias, abusivas y de hostigamiento, dirigida por terceros a las personas empleadas públicas por razón de su actividad profesional.

Así, también serán consideradas conductas susceptibles de violencia en el lugar de trabajo, situaciones como la obligación de ejecutar tareas contrarias a su dignidad e integridad moral; juzgar de forma ofensiva el desempeño de tareas profesionales; una organización de trabajo que de lugar a sobrepasar los horarios laborales, mensajes fuera del horario de trabajo por motivos laborales, asignación de tareas absurdas o sin sentido; o la descalificación pública de las actuaciones en el desempeño de sus funciones.

Violencia externa en el lugar de trabajo: es la que tiene lugar entre personas empleadas públicas y terceros presentes en el lugar de trabajo de manera legítima, tales como, personal usuario de los distintos servicios públicos, excluyendo de este concepto aquella violencia que se ejerce por un tercero que realiza una actividad ilegítima, como robo o atraco.

También se considera violencia externa la que afecta a las cosas o patrimonio de la Administración o de la propia persona empleada pública afectada.

Lugar de trabajo: son las áreas del centro de trabajo, edificadas o no, en las que los trabajadores deban permanecer, así como cualquier otra área ajena al centro de trabajo habitual a la que puedan acceder en razón de su trabajo. Así, se consideran lugares de trabajo aquellas áreas en las que se realizan actividades fuera del centro de trabajo como, por ejemplo, los actos de comunicación, notificaciones, embargos, lanzamientos, visitas a centros penitenciarios, levantamiento de cadáveres y cualquier otra actividad asimilable. Además, se considerarán incluidos en la definición de lugares de trabajo los servicios higiénicos y locales de descanso, los locales de primeros auxilios y los comedores, así como las instalaciones de servicio o protección anejas a los mismos.

4. OBJETO

El objeto del presente Protocolo es establecer un conjunto de actuaciones a seguir en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de **violencia externa** en el lugar de trabajo contra el **personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia**, durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El conjunto de medidas previstas en el Protocolo será de aplicación al personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía que desempeña su trabajo en los centros de trabajo de las sedes judiciales, fiscales e Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses, así como en cualquier lugar de trabajo al que se desplacen con motivo de su actividad.



6. TIPOS DE AGRESIONES SEGÚN SU NATURALEZA

6.1. Agresión física

Constituye la agresión física el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos o psicológicos, pudiendo distinguirse entre:

- a) 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 (Artículo 172 CP).
- b) 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.

6.2 Agresión verbal y/o gestual

Constituye la agresión verbal y/o gestual, el 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; comprendiendo el abuso verbal, la intimidación o atropello y amenazas, y otras conductas ejercidas con la finalidad de destruir la reputación, minar la autoestima, perturbar el ejercicio de sus funciones, degradar deliberadamente las condiciones de trabajo.

La agresión verbal comprende:

- a) Insultos o palabras groseras, que pueden constituir desde una falta de orden público hasta un desacato a la autoridad.
- b) Amenazas, que suponen dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal o a sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.
- c) Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Está tipificada como delito por el Código Penal.
- d) Injurias, que 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.

Debiendo tener presente que los delitos específicos contra la autoridad, sus agentes y funcionarios públicos, reciben el nombre de atentados, resistencia y desobediencia y están regulados en el capítulo II de nuestro Código Penal (Artículo 550 CP).

Ambos tipos de agresiones llevan implícita el daño psicológico que se puede manifestar en distintos trastornos.



7. CONJUNTO DE ACTUACIONES

7.1. Análisis, evaluación de los riesgos y diagnóstico de la situación

Tanto por exigencia de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales como por unas elementales pautas de funcionamiento, la actuación para prevenir o resolver un problema pasa por un adecuado diagnóstico del mismo; y éste, a su vez, sólo es posible tras un adecuado análisis y evaluación de los riesgos que caracterizan la situación.

Así, para afrontar las posibles situaciones de violencia externa en el trabajo, los diferentes órganos o unidades responsables de la Junta de Andalucía, con competencias en la Administración de Justicia, teniendo en cuenta sus propias características, deberán abordar este proceso ordenándolo en las siguientes actuaciones:

a) Análisis inicial de los riesgos existentes: bajo la coordinación de la Unidad de Prevención que tenga asignada la gestión de la prevención de los riesgos laborales en la Administración de Justicia, deberán identificarse los riesgos relacionados con cada puesto o actividad, estableciendo la probabilidad de que se produzcan y la capacidad que tienen éstos para producir daños; es decir, se hará una estimación del nivel de riesgo.

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 las personas empleadas públicas, o a su patrimonio, en forma de agresiones, coacciones, amenazas y violencia contra las cosas. Dicha identificación ha de hacerse para cada puesto de trabajo, en base a la información de que se disponga o se pueda recabar a tal efecto.

Como apoyo para la identificación de los peligros existentes, así como para la comprobación de la evaluación y control de los mismos, se adjuntan en el anexos 1 y 2 sendas fichas y listas de chequeo utilizables a este fin, a modo orientativo.

Ello nos permitirá disponer de una primera información sobre la incidencia y severidad de los problemas de violencia relacionada con el trabajo, en cada caso.

b) Diseño e implantación de una metodología para el análisis, registro y seguimiento de la violencia externa en el trabajo: a partir de ese primer análisis, para conocer con mayor precisión y de manera continuada los datos necesarios, deberá implantarse una metodología que permita recopilar y ordenar la información pertinente de forma sistemática. En concreto, y con el fin de dar a conocer y documentar cualquier incidente de violencia externa, ya sea física o verbal, deberán ponerse a punto mecanismos como:

- Sistemas de información general sobre incidentes, ya existentes o que se puedan establecer, en los que se incluya también información sobre aquellos casos de violencia externa en los que acabó no teniendo consecuencias de importancia pero el riesgo de daño estuvo presente, especialmente en aquellos en que el personal se sintió amenazado o bajo una situación de estrés.

Es importante disponer de información sobre todos los posibles incidentes que se produzcan relacionados con los procedimientos de Accidente de Trabajo (AT)/Incapacidad Temporal



(IT), así como de los incidentes en los que no hubo daño alguno pero el riesgo estuvo presente, especialmente en aquellos en los que el empleado público se sintiese amenazado.

- Sistemas de registro, estableciendo un Registro de Agresiones específico.
- Modelos para la presentación de denuncias por parte del personal afectado.
- Elaboración de informes periódicos de los responsables de centros o unidades.

c) Diagnóstico de la situación: la información recopilada y ordenada como se indica en los apartados anteriores, permitirá establecer un diagnóstico de la situación señalando los trabajos que puedan presentar un especial riesgo y las deficiencias observadas que favorezcan los comportamientos agresivos. Para analizar los datos es conveniente agrupar los incidentes similares y tratar de buscar e identificar las características comunes, como por ejemplo, ciertos órganos, unidades, áreas, trabajos y momentos del día. Se debe establecer una línea base e identificar, si existe, algún patrón de incidentes, la severidad del problema e incluso empezar a establecer áreas de problemas y a documentar la necesidad de mejoras, teniendo en cuenta, sin embargo, que en ocasiones, debido a varias razones, tales como el miedo al agresor o agresora, a represalias o a ser criticado, entre otras, las personas empleadas públicas no notifican todos los incidentes.

Existe la creencia de que la violencia externa en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible, a los efectos indicados en el párrafo anterior, y aunque puedan existir razones de fondo en el origen de determinadas reacciones violentas, 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 sea factible, ya que ello permite orientar sobre las medidas preventivas a aplicar.

Para ello se podrá utilizar una clasificación como la siguiente:

1. Causas relacionadas con la organización del centro de trabajo:
 - Tiempo de espera.
 - Falta de información.
 - Falta de señalización.
 - Espacios comunes: espacio disponible, limpieza, confort, diseño.
 - Infraestructuras inadecuadas u obsoletas.
 - Otras causas.
2. Disconformidad con la atención profesional recibida.
3. Disconformidad con el trato recibido de las persona empleada pública.
4. Disconformidad con la resolución de su expediente, situación.
5. Tipo de procedimiento y actuación judicial.
6. Otras causas.

Obviamente, el diagnóstico de la situación debe actualizarse continuamente, en base al seguimiento de las situaciones y la información disponible en cada momento, prestando especial atención a las



situaciones habituales o coyunturales de tensión. Periódicamente y con la frecuencia y formato que en cada caso se acuerde, se informará al Comité de Seguridad y Salud correspondiente sobre la situación y evolución de este problema.

Así, una vez realizado un diagnóstico de la situación en la Administración de Justicia, se establecerán los objetivos concretos y medidas de prevención y actuación tanto generales, como específicas para cada tipo de órgano y condiciones de trabajo particulares, como pueden ser a título ilustrativo, y no exhaustivo, los Registros Civiles, Servicios Comunes y en general cualquier puesto de atención al público; las salas de vistas; presencia de personas detenidas y personas privadas de libertad en los desplazamientos a los centros penitenciarios; los actos de comunicación, notificación u otros análogos; y los Juzgados de Instrucción, Mixtos, Guardia, Menores, Violencia sobre la Mujer y Juzgados de Paz, entre otros.

Las actividades descritas en este apartado se llevarán a cabo con la obligada consulta y participación de los representantes de las personas trabajadoras, esto es, los delegados y delegadas de prevención del ámbito correspondiente y otros órganos de participación contemplados en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Asimismo, estas actividades se realizarán teniendo en cuenta la perspectiva de género necesaria para su estudio e implantación.

7.2. Medidas de Prevención y Actuación Generales

Las medidas preventivas concretas que pueden adoptarse variarán en función del tipo de centro, órgano o unidad, y el estado de sus instalaciones, y del tipo de violencia que pueda darse en el lugar de trabajo por razón de sus características. En este sentido será necesario identificar los centros, órganos y unidades 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 las personas empleadas públicas en materia de «manejo de situaciones conflictivas», a través de las evaluaciones de riesgos y propuestas de actuaciones preventivas según los procedimientos vigentes. Las medidas a adoptar tendrán en cuenta circunstancias como la singularidad de los trámites que se desarrollan en la Administración de Justicia y la concurrencia del personal trabajador de otras Administraciones en el mismo centro de trabajo y la presencia del personal profesional que accede a los mismos.

Para ello se prestará atención no solo al centro de trabajo sino también a cualquier lugar de trabajo al que el personal funcionario se desplace con motivo de su trabajo.

De la misma manera que es fundamental disponer de un buen diagnóstico, lo es también el establecer una adecuada estrategia preventiva, destinada a evitar que este fenómeno se produzca, debiendo tener esta un carácter prioritario.

Asimismo, dado el carácter de impredecibilidad que tienen las agresiones y la dificultad de conseguir una prevención absoluta de las mismas, es necesario igualmente definir las actuaciones a seguir durante la situación de agresión, una vez presentada y también tras la misma.

En este sentido, el conjunto de actuaciones a adoptar para prevenir y hacer frente a las agresiones externas en el trabajo pueden ser clasificadas en proactivas, activas y reactivas.



7.2.1. Actuaciones preventivas previas a la situación de riesgo (medidas proactivas)

Sin perjuicio de las medidas concretas que puedan adoptarse, es fundamental el compromiso previo y explícito respecto a la no tolerancia de ningún tipo de violencia y falta de respeto que pueda afectar a las personas empleadas públicas. Compromiso que no solo debe ser trasladado y conocido por todo el personal empleado público, a través de una declaración expresa, sino también hacerse visible a todas las personas usuarias de los servicios públicos, mediante carteles de advertencia en los que claramente se exprese el principio de tolerancia cero respecto a cualquier tipo de violencia.

Por otro lado y aunque, como se ha indicado anteriormente, los «motivos» que pueden dar lugar a una conducta violenta por parte de las personas usuarias de los servicios públicos, son múltiples e impredecibles, es necesario incluir en este bloque una serie de medidas concretas, relacionadas con el lugar de trabajo, la organización del trabajo y la actitud general del personal empleado público que, en su conjunto, pueden contribuir a eliminar o minimizar determinadas causas de «queja» de los usuarios y, en consecuencia, de una posible reacción violenta de los mismos. Si bien, hay factores sobre los que el personal funcionario puede actuar, le corresponde a la Administración adoptar las medidas necesarias, tanto a nivel organizativo como de infraestructuras, seguridad u otra índole, para que se eliminen o minimicen los riesgos objeto de este protocolo.

Son medidas preventivas las siguientes:

1. Asegurar una buena iluminación exterior e interior para evitar zonas de cobertura a los posibles agresores; es aconsejable una buena visibilidad e iluminación de manera que el personal empleado público pueda abandonar o pedir ayuda rápidamente y permita la identificación del agresor.
2. Asegurar una buena temperatura.
3. Evitar aislamiento, físico y horario, por lo que cuando sea detectada una situación real de riesgo se procurará que las actuaciones de las personas empleadas públicas afectadas, puedan realizarse en parejas, o en su defecto se provea de los medios necesarios, electrónicos o de otro tipo, para poder contactar de forma inmediata con los servicios de seguridad del centro de trabajo.
4. Disponer de adecuada señalización.
5. Mobiliario adecuado al nivel de riesgo.
6. Zonas de espera apropiadas y confortables.
7. Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas, usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso, así como promoviendo un sistema de cita previa adecuado a las necesidades de la actividad que se desarrolle en cada centro de trabajo.
8. Monitorizar las entradas, salidas, zonas de mayor riesgo, etc.
9. Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo esperado, tales como sistemas de detección, arcos de seguridad, timbre de alarma, sistema de aviso a través de los ordenadores de trabajo para la comunicación de incidentes, pantallas de separación u otros mecanismos e instalaciones que actúen de barrera, acceso rápido a zonas o salidas seguras, personal de seguridad con la capacitación adecuada, cámaras de video o protocolos de



colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado, incluso en el caso de desplazamientos a lugares que se prevean conflictivos para la práctica de notificaciones u otros actos de análogas características.

10. Información clara a las personas usuarias sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para la persona agresora de sus actos agresivos.
11. Adoptar las medidas organizativas y los recursos técnicos y humanos necesarios que permitan una atención al público ágil y adecuada, en función de la demanda, como pueden ser los sistemas de cita previa, los puntos de información y atención centralizados, la consulta telemática del estado de tramites y actuaciones, lo que permitirá evitar o reducir protestas por aglomeraciones o esperas excesivas.
12. 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 personal empleado público advertido de antemano.
13. Rotación de las personas empleadas públicas en puestos de riesgo.
14. Proteger la identidad del personal empleado público, utilizando tarjetas de identificación, con números de seguridad, en las que no aparezca el nombre o DNI.
15. Asegurar la coordinación con otras Administraciones Públicas en locales compartidos.
16. Disponer de un modelo de escrito a remitir al domicilio de la persona agresora, advirtiéndole de las consecuencias de su conducta.
17. Incluir en los programas de acceso como parte del temario, así como en los programas de formación del personal, formación específica sobre violencia ocupacional formando parte de la gestión de seguridad e higiene en el trabajo.
18. Implementar este protocolo en los Juzgados de Paz en coordinación con las Administraciones Locales y los servicios de seguridad que estas establezcan en los centros de trabajo de los cuales estas son titulares.
19. Las personas empleadas públicas y sus representantes sindicales podrán realizar propuestas de formación, a través de los cauces establecidos.
20. Asegurarse de que los programas de atención a las personas usuarias están adecuadamente diseñados y gestionados, lo que es especialmente apropiado para el manejo de reclamaciones.
21. Establecer procedimientos de actuación de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente.
22. En caso de personas empleadas públicas que deben desplazarse, doblar el número de personas o dotar de sistemas de comunicación con el centro de trabajo.
23. Registrar la identificación de quienes quieren acceder a zonas de acceso restringido.



24. Informar y formar, adecuada y periódicamente, a las personas empleadas públicas sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, considerando prioritario desarrollar un plan de formación específico sobre la forma de manejar situaciones conflictivas, con el fin de obtener unas habilidades que les permitan solventar dichas situaciones, así como manejar el estrés con efectividad y llevar a cabo actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo. Dada la importancia de esta formación para la prevención de los riesgos de agresiones externas, el personal empleado público recibirá con carácter obligatorio, cuanto antes, tras el inicio de la actividad, y posteriormente de forma periódica, formación en materia de «manejo de situaciones conflictivas».
25. Informar de este protocolo y de todos los procedimientos que se elaboren en desarrollo del mismo, tanto al personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia, como al personal de otras administraciones concurrentes en los centros de trabajo, en todos los niveles de la estructura organizativa, y a los Delegados y Delegadas de Prevención y Juntas de Personal.

Estas medidas preventivas, aunque concretas, no constituyen un listado exhaustivo, dada la diversidad de los servicios públicos que integran la Administración de Justicia.

Como complemento de todas estas medidas y tal como la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales exige, es imprescindible que todo el personal empleado público que ocupe o vaya a ocupar puestos en los que exista riesgo de agresión, reciba una formación específica sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo.

No obstante, además de esta formación específica para las personas empleadas públicas en situación de riesgo, se considera prioritario desarrollar un Plan de Formación específico dirigido, en general, a todo el personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia (anexo 8).

7.2.2. Actuaciones durante la situación de riesgo (medidas activas)

Detectadas situaciones de riesgo, el personal afectado debe estar informado e instruido sobre una serie de medidas que pueda aplicar, lo que constituye el «Procedimiento de actuación ante situaciones de agresión».

Este Procedimiento, debe estar adaptado a cada tipo y situación de trabajo y, aparte de estar disponible y ser conocido por todo el personal empleado público con riesgo de agresión, debe ser objeto de sesiones prácticas periódicas, que refuercen y mantengan actualizadas las conductas correctas.

7.2.2.I. Actuaciones generales (anexo 6)

- a) Avisar inmediatamente al vigilante de seguridad.
- b) En caso de que la situación de violencia persista reclamar ayuda inmediata a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o al servicio de emergencias a través del 112, y comunicar la situación al inmediato superior jerárquico.
- c) En la medida de lo posible, tener identificada a la persona responsable de la agresión.

7.2.2.II. Actuaciones específicas, según el tipo de agresión



1) En caso de agresión verbal y/o gestual:

Las actuaciones dependerán del tipo y naturaleza de la agresión, si bien como norma general se deberán llevar a cabo las siguientes actuaciones, distinguiendo entre las que se deben realizar siempre y las que, por contra, no se deben realizar en ningún caso.

1.1) Actuaciones a realizar siempre:

- a) 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.
- b) 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.
- c) Si es posible, intentar controlar la situación a través de técnicas de asertividad y/o empatía, si entendemos que el potencial agresor tiene cierto grado de receptividad.
- d) 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 a la persona agresora.
- e) Si a pesar de lo anterior la escalada del conflicto aumenta, intentar ponerse en contacto con algún compañero o compañera para que se persone en el lugar.
- f) 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 o trabajadora teme por su integridad física, lo más recomendable es llamar al 112. En todo caso, cada Centro de trabajo o Unidad, deberá establecer los recursos necesarios y suficientes de seguridad conforme a la situación detectada y diagnosticada.

1.2) Actuaciones que no se deben realizar en ningún caso:

- a) Dejar de estar alerta en el puesto de trabajo, si se sabe que se trabaja en un Centro, Unidad o puesto en el que es previsible que puedan surgir conflictos, como en puestos de atención al público.
- b) Responder a las agresiones verbales, insultar, encararse, desafiar o agredir a la persona agresora.
- c) Perder de vista las manos, o dar la espalda a la persona potencialmente agresora.
- d) Enfrentarse individualmente a situaciones o personas que se prevea que puedan ser conflictivas y por tanto con riesgo de sufrir una agresión.
- e) Ignorar la situación si con ello se ve que aumenta la escalada del conflicto.

2) En caso de intento de agresión física o ante la agresión física directa:



Las actuaciones dependerán del tipo y naturaleza de la agresión, si bien como norma general se deberán llevar a cabo las siguientes actuaciones, distinguiendo igualmente entre las que se deben realizar siempre y las que por contra no se deben realizar en ningún caso.

2.1) Actuaciones a realizar siempre:

- a) Avisar 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 los recursos necesarios y suficientes de seguridad conforme a la situación detectada y diagnosticada.
- b) Mientras se espera ayuda y en el caso de que la huida no sea posible, se intentará establecer una adecuada distancia de seguridad. La distancia aconsejable se corresponde con metro y medio aproximadamente.
- c) No responder a las provocaciones, y si es posible seguir conversando de la mejor forma, en tono afable y sin levantar la voz.
- d) No infravalorar la agresividad, aún cuando desde el conocimiento de la otra persona, pueda parecer habitual o propia de su comportamiento.
- e) En el caso de que sea posible, desplazarse hasta un lugar seguro, buscar al personal de seguridad y/o a otros compañeros o compañeras, alejándose de la zona conflictiva.
- f) Si la huida no es posible y la agresión es inevitable, las actuaciones de defensa para anular o contrarrestar sus efectos habrán de ser proporcionales a la entidad de la agresión.

2.2) Actuaciones que no se deben realizar en ningún caso:

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

Las actuaciones referidas a tener en cuenta por el personal funcionario durante una situación de riesgo se plasmarán en una cartelera informativa que se dispondrá en todos los órganos de los centros de trabajo.

7.2.3 Actuaciones posteriores a la situación de riesgo (medidas reactivas)

En caso de materializarse la agresión, deben llevarse a efecto las siguientes actuaciones, en función de la gravedad de la lesión (anexo 7):

1. Actuaciones de apoyo en relación con la personas empleada pública agredida:

- a) Solicitar ayuda externa, si se necesita, llamando al 112.



- b) Acompañar a la persona agredida a los Servicios Sanitarios, cuando proceda. Dado que las agresiones sufridas por una persona empleada pública en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, el personal agredido podrá acudir bien a la Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, si es del Régimen General de la Seguridad Social o a los Servicios Sanitarios que le correspondan, solicitando un parte de lesiones, si las hubiera, todo ello conforme a las actuaciones previstas en el protocolo de accidentes e incidentes laborales del Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- c) La atención médica deberá considerar e incluir, en su caso, la necesidad de algún tipo de rehabilitación de la persona agredida.
- d) Así mismo, debe considerarse la posible necesidad de asegurar un apoyo psicológico, si el caso lo requiriese. En cuyo caso, este debe considerarse como parte de la atención médica necesaria a proporcionar por el sistema de aseguramiento del afectado o, en su defecto, con cargo a los créditos que establezca la Administración, en su caso.
- e) Informar al órgano competente en materia de personal de los hechos acaecidos y presentar un informe lo más detallado posible sobre el incidente, mediante la cumplimentación del Modelo de Hoja de Agresiones (anexo 3). Dicho informe deberá presentarse por la persona responsable de la Unidad en la que se hayan producido los hechos, a ser posible, dentro de las 24 horas siguientes a lo ocurrido y acompañarse o completarse con una breve descripción de los hechos, suscrita por el personal empleado público agredido y en caso de no ser posible esta aportación, debido a la ausencia de la víctima, el informe podrá ser ampliado o completado posteriormente en el momento de su incorporación al puesto.
- f) Prestar asistencia a la víctima en cualquier trámite preciso, por parte de la Consejería, incluido el apoyo jurídico ante cualquier jurisdicción en nombre del personal funcionario, en los términos regulados en el Reglamento de Organización y Funciones del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y del Cuerpo de Letrados de la Junta de Andalucía, si la persona afectada considera oportuno denunciar la agresión sufrida ante el juzgado o la autoridad policial competente y solicita expresamente dicho apoyo. La Administración podrá actuar, en cualquier caso, como denunciante.
- g) En cuanto al apoyo jurídico, será ejercida la representación y defensa de las personas empleadas públicas por los Letrados y Letradas del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, en los términos previstos en el artículo 92 del Decreto 450/2000, de 26 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y del Cuerpo de Letrados de la Junta de Andalucía.
- h) Establecer las acciones necesarias para evitar las futuras coincidencias y relación directa entre la personas agresora y la agredida, para lo cual puede contribuir ciertas situaciones de teletrabajo.

Cuando los supuestos de infracción puedan ser constitutivos de delito o falta, podrá ejercitarse la acción penal ante la jurisdicción penal y en los supuestos en que se hayan producido daños y perjuicios, y con el fin de conseguir la restitución de la cosa, la reparación del daño y la indemnización de perjuicios causados por el hecho punible, podrá ejercitarse la acción civil derivada de un ilícito criminal conjuntamente con la penal o bien separadamente ante la jurisdicción civil, teniendo en



cuenta en este último supuesto que si el proceso penal se encuentra ya iniciado, no se podrá promover pleito alguno hasta que aquél no haya concluido mediante sentencia firme.

La responsabilidad penal se extingue por prescripción del delito o falta, por lo que la acción penal debe promoverse con anterioridad al transcurso de los plazos de prescripción.

A efectos de facilitar la comprensión de lo dispuesto en el presente apartado, se incorpora al Protocolo en su Anexo 4 una Guía de Orientación Jurídica dirigida al personal empleado público.

2. Actuaciones de los distintos responsables afectados de la Administración de la Junta de Andalucía, con competencias en la Administración de Justicia:

Los responsables de las distintas Unidades afectadas de la Administración de la Junta de Andalucía, con competencias en la Administración de Justicia, deben seguir el siguiente protocolo de actuación:

- a) El responsable del órgano o unidad donde se haya producido la agresión, elaborará un informe urgente, a ser posible, dentro de las siguientes veinticuatro horas inmediatamente posteriores a la agresión, por escrito, recogiendo una descripción de los hechos junto a cualquier dato que pueda completar la información sobre los mismos: denuncia a la Policía, datos de posibles testigos, informe médico si existiera, reincidencia de los hechos y cualquier otro extremo de interés. Dicho informe se realizará sobre el Modelo de hoja de agresiones (Anexo 3), completándolo con la información o descripción aportada por el afectado.
- b) Será importante que en este informe colaboren, tanto el personal empleado público agredido, cuando ello sea posible, como los testigos del caso. Si fuera necesario, dicho informe podrá ser ampliado o completado más adelante, incluyendo los resultados de la investigación.
- c) El órgano competente en materia de personal, a la vista del informe recibido, propondrá las medidas que considere oportunas y, en su caso, adoptará las medidas que correspondan a su ámbito de competencia.
- d) Desde la óptica de la prevención de riesgos laborales, las agresiones sufridas por el personal empleado público en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, según el sistema de Seguridad Social a que se pertenezca.
- e) Las Unidades de Prevención, que constituyen el servicio de prevención propio de la Administración de Justicia, a los que también deberá notificarse la agresión, deben investigar el accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, en el ejercicio de sus funciones, así como todos los incidentes de esta naturaleza que le sean comunicados, de acuerdo con lo previsto en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración de Justicia; correspondiendo a los Centros de Prevención de Riesgos Laborales las actuaciones directas en materia de vigilancia de la salud, y el asesoramiento especializado y de apoyo y referencia de las Unidades de Prevención, en los términos previstos en el Decreto 304/2011, de 11 de octubre, por el que se regula la estructura organizativa de Prevención de Riesgos Laborales para el personal al servicio de la Administración de la Junta de Andalucía.
- f) Los incidentes que sean constitutivos de violencia externa en el lugar de trabajo deben ser informados en los Comités de Seguridad y Salud correspondientes, debiéndose convocar dicho comité, con carácter extraordinario, en los casos de agresiones graves.



8. INVENTARIO DE MEDIDAS, REGISTRO DE AGRESIONES Y MEMORIA ANUAL

8.1 Inventario de Medidas

El órgano competente de la Junta de Andalucía, en función de las actividades que realice y de los riesgos de violencia externa asociados a las mismas, que han debido ser puestos de relieve en el diagnóstico previo, deberá comenzar por realizar un inventario de las medidas de que ya dispone y completar éstas, en su caso, cuando ello sea necesario.

8.2 Registro de Agresiones

El Registro de Agresiones es la herramienta que, por un lado, permite recoger todos los datos específicos de cada incidente violento y, por otro, mediante el análisis de los datos, elaborar un Mapa de Riesgo sobre Agresiones.

Es responsable del Registro de Agresiones el órgano o unidad administrativa al que esté adscrito la correspondiente Unidad de Prevención de Riesgos Laborales.

Al objeto de poder conocer la evolución de este tipo de situaciones a lo largo del tiempo es preciso instaurar un sistema que permita:

- Evaluar las agresiones notificadas y planificar las medidas a instaurar. Investigación de accidentes, siguiendo el procedimiento existente en el correspondiente Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración de Justicia.
- Asesoramiento y apoyo a las personas empleadas públicas. Compromiso de mantener solo la vía de acceso y comunicación con la persona agredida especificada en el Protocolo, para mantener la confidencialidad.
- Coordinación con otras Instituciones y Organismos.
- Elaboración de informes sobre la evolución de este tipo de incidentes.
- Supervisión y desarrollo del Plan de Comunicación.

8.3 Memoria Anual

Con carácter anual, cada Unidad de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente analizará los datos y resultados obtenidos, fundamentalmente a través del Registro de Agresiones, así como las actuaciones desarrolladas en el ámbito del presente Protocolo, elaborando una estadística de todas las agresiones externas sufridas por el personal empleado público en el ejercicio de sus funciones, con los datos desagregados por sexo, y remitirá el correspondiente informe al titular de la Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración de Justicia, el cual elaborará un informe con el análisis y resultados global para toda la Comunidad Autónoma, del cual dará traslado al órgano central competente en el personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia, previa consulta y participación del contenido del mismo al Comité Sectorial de Seguridad y Salud de la Administración de Justicia.



9. SEGUIMIENTO Y ADAPTACIÓN DEL PROTOCOLO

9.1. Seguimiento del Protocolo

En el primer trimestre de cada año, se realizará una reunión de seguimiento del Protocolo, en el ámbito de la Mesa Sectorial del personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia, que tendrá como objetivos:

- Analizar el informe global de la Memoria anual realizado por el titular de la Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración de Justicia.
- Planificar la formación específica en esta materia para el siguiente ejercicio.
- Revisión y control de la efectividad de las medidas puestas en marcha.

Las actividades referidas para el seguimiento del protocolo serán sometidas a consulta y participación del del Comité Sectorial de Seguridad y Salud de la Administración de Justicia.

9.2 Revisión del Protocolo

El Protocolo deberá ser revisado anualmente y, en su caso, modificado o adaptado, a propuesta del titular de la Coordinación de Prevención de Riesgos de la Administración de Justicia, a partir de los análisis que sobre el mismo se efectúen en las reuniones de seguimiento del protocolo.

En el caso de la investigación de agresiones y atendiendo a los tres momentos de actuación de la estrategia preventiva citados, actuaciones previas, activas y reactivas, se recomienda el uso de métodos de investigación como la “Matriz de Haddon” (anexo 5), que permite identificar las interacciones de riesgo que ocurren en cada fase y las estrategias de control que se pueden introducir para la prevención de sucesos futuros.

Las actividades referidas para la revisión del seguimiento del protocolo serán sometidas a consulta y participación del del Comité Sectorial de Seguridad y Salud de la Administración de Justicia.

ELABORADO POR:

Jesús Solís Ruiz
Coordinador de Prevención de Riesgos Laborales
de la Administración de Justicia

APROBADO POR:

Carlos Rodríguez Sierra
Director General de Oficina Judicial y Fiscal



ANEXO 1
HOJA DE TRABAJO PARA LA IDENTIFICACIÓN DE PELIGROS

Centro de trabajo (sede judicial, fiscal e Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses): Órgano / Servicio / Unidad:					
Puesto /tarea	Ubicación (Centro de trabajo / lugar de trabajo fue- ra del del centro)	Peligros	N.º de personas afectadas	Frecuencia	Observaciones



ANEXO 2

FACTORES DE RIESGO RELACIONADOS CON LA VIOLENCIA

(Fuente: NTP n° 489 del INSST)

Factores del entorno y del lugar de trabajo:

- Localización geográfica del centro de trabajo o del lugar de prestación del servicio (zona urbana, rural, extrarradio, características socioeconómicas del entorno, etc.).
- Diseño del lugar de trabajo.
- Iluminación (interior, exterior, parking, etc.)
- Visibilidad (del exterior del local al interior y viceversa)
- Accesos (entradas y salidas, puertas, lugares donde esconderse, etc.)
- Mobiliario (altura de mostradores, mesas, acristalamientos, etc.)
- Medidas de seguridad (sistemas de seguridad, sistemas de alarma, etc.)

Procedimientos de Trabajo:

- Horarios de apertura, cierre, etc.
- Gestión de acceso al público.
- Gestión de dinero.
- Gestión de esperas y colas.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Sistemas de entregas, repartos, recogidas, etc.
- Calidad de los servicios.
- Trabajo en solitario o en lugares remotos.
- Trabajo con personas problemáticas.
- Preparación de los trabajadores para hacer frente a los conflictos.
- Cantidad y ritmo de trabajo.
- Disponibilidad de procedimientos de emergencia.



ANEXO 3. SOLICITUD DE HOJA DE AGRESIONES

Pág 1 de 4

1 DATOS DE LA PERSONA EMPLEADA PÚBLICA AGREDIDA		
PRIMER APELLIDO:	SEGUNDO APELLIDO:	NOMBRE:
DNI/NIE:		SEXO: <input type="checkbox"/> HOMBRE <input type="checkbox"/> MUJER
CENTRO DE TRABAJO	PUESTO DE TRABAJO	TELÉFONO TRABAJO:

2 LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN							
Marque sólo una opción.							
<input type="checkbox"/> OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica: (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1)							
TIPO DE VÍA:		NOMBRE DE LA VÍA:					
NUMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:		MUNICIPIO:		PROVINCIA:	PAIS:	COD. POSTAL:	
TELÉFONO FIJO:		TELÉFONO MÓVIL:	CORREO ELECTRÓNICO:				
<input type="checkbox"/> OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1). Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones. Correo electrónico: _____ N° teléfono móvil: _____							
(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones .							

3 DESCRIPCIÓN DE LA AGRESIÓN		
FECHA	HORA	TRABAJO HABITUAL <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
LUGAR DEL INCIDENTE <input type="checkbox"/> CENTRO DE TRABAJO HABITUAL <input type="checkbox"/> EN MISIÓN <input type="checkbox"/> EN OTRO LUGAR (Especificar) EN OTRO LUGAR. (especificar) _____		

4 TIPO DE AGRESIÓN	
<input type="checkbox"/> FÍSICA	
<input type="checkbox"/> VERBAL	
<input type="checkbox"/> INSULTOS	
<input type="checkbox"/> AMENAZAS	
<input type="checkbox"/> CALUMNIAS	
<input type="checkbox"/> INJURIAS	
<input type="checkbox"/> OTRAS (especificar): _____	



ANEXO 3. SOLICITUD HOJA DE AGRESIONES

Pág 2 de 4

5	PERSONA AGRESORA
<input type="checkbox"/> USUARIO/A	
<input type="checkbox"/> ACOMPAÑANTE	
<input type="checkbox"/> PERSONAL CENTRO	
<input type="checkbox"/> OTROS (especificar) _____	
REINCIDENTE <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	

6	DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS Y OTROS DATOS
6.1	DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS
6.2	OTROS DATOS
¿HAN INTERVENIDO FUERZAS DE SEGURIDAD DEL ESTADO? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
¿DENUNCIA OFICIAL? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
¿HA RECIBIDO ASISTENCIA SANITARIA? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
¿HA INTERVENIDO EMPRESA DE SEGURIDAD? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
¿HA NECESITADO BAJA LABORAL? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
¿HA SOLICITADO ASESORAMIENTO JURÍDICO? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	
¿SE HAN TOMADO MEDIDAS PARA EVITAR SU REPETICIÓN? <input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO	

7	DATOS DE LOS TESTIGOS	
NOMBRE Y APELLIDOS DE LOS TESTIGOS		
PRIMER APELLIDO:	SEGUNDO APELLIDO:	NOMBRE:
TELÉFONO	DNI/NIE:	SEXO: <input type="checkbox"/> HOMBRE <input type="checkbox"/> MUJER
PRIMER APELLIDO:	SEGUNDO APELLIDO:	NOMBRE:
TELÉFONO	DNI/NIE:	SEXO: <input type="checkbox"/> HOMBRE <input type="checkbox"/> MUJER
PRIMER APELLIDO:	SEGUNDO APELLIDO:	NOMBRE:
TELÉFONO	DNI/NIE:	SEXO: <input type="checkbox"/> HOMBRE <input type="checkbox"/> MUJER



ANEXO 3. SOLICITUD DE HOJA DE AGRESIONES

Pág 3 de 4

8 DOCUMENTACIÓN			
DOCUMENTOS EN PODER DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA			
Ejerczo el derecho a no presentar los siguientes documentos que obran en poder de la Administración de la Junta de Andalucía o de sus Agencias, e indico a continuación la información necesaria para que puedan ser recabados:			
Documento	Consejería/Agencia y Órgano	Fecha de emisión o presentación	Procedimiento en el que se emitió o en el que se presentó
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
DOCUMENTOS EN PODER DE OTRAS ADMINISTRACIONES			
Ejerczo el derecho a no presentar los siguientes documentos que obran en poder de otras Administraciones Públicas, e indico a continuación la información necesaria para que puedan ser recabados:			
Documento	Administración Pública y Órgano	Fecha de emisión o presentación	Procedimiento en el que se emitió o en el que se presentó
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			

9 LUGAR, FECHA Y FIRMA	
LA PERSONA AGREDIDA (1)	RESPONSABLE QUE COMUNICA(2) (Responsable del centro de trabajo o unidad administrativa)
En a de de	En a de de
Fdo.:	Fdo.:

ATT.: ÓRGANO COMPETENTE EN MATERIA DEL PERSONAL AL SERVICIO DE LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

- a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Oficina Judicial y Fiscal, cuya dirección es Plaza de la Gavidia n.º 10, 41002-Sevilla; b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.ctrjal@juntadeandalucia.es; c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento denominada "Protocolo de prevención y actuación ante situaciones de violencia externa", con la finalidad de iniciar el procedimiento correspondiente al Protocolo para la prevención y actuación ante situaciones de violencia externa en el trabajo dirigida al personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía; d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <http://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio; e) No están previstas cesiones de datos, salvo a posibles encargados de tratamiento por cuenta del responsable del mismo, o de las derivadas de obligación legal; f) La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD. La información de esta comunicación es confidencial según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.



INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA CUMPLIMENTACIÓN DEL PRESENTE FORMULARIO

1. DATOS DE LA PERSONA EMPLEADA PÚBLICA AGREDIDA

Deberán cumplimentar los datos identificativos que aquí se requieren.

2. NOTIFICACIÓN

Será necesario marcar una de las dos opciones de notificación que se ofrecen.

- En el supuesto de haber optado por la notificación en papel, será obligatorio cumplimentar los datos relativos al lugar de notificación. Asimismo, es conveniente cumplimentar los datos relativos a correo electrónico y, opcionalmente, número de teléfono móvil para poder efectuar los avisos de puesta a disposición de la notificación electrónica que se efectuará en cualquier caso, y a la que podrá acceder voluntariamente. De no facilitar dichos datos no recibirá el correspondiente aviso. En el caso de que desee modificarlos deberá dirigirse al órgano gestor del procedimiento.
- En el supuesto de haber optado por relacionarse electrónicamente con la Administración, los datos de correo electrónico y, opcionalmente, número de teléfono móvil que nos proporciona, son necesarios para poder efectuar el aviso de puesta a disposición de la notificación electrónica. Esta notificación se efectuará en cualquier caso, independientemente de que se hayan cumplimentado los mismos. En el caso de que desee modificarlos deberá dirigirse al órgano gestor del procedimiento.
- Si desea modificar el medio a través del que recibir la notificación, deberá dirigirse al órgano gestor del procedimiento.

3. DESCRIPCIÓN DE LA AGRESIÓN

La persona agredida, en colaboración con la persona responsable de la unidad administrativa o dirección del centro, rellenará los datos relativos a la fecha, hora y lugar del incidente.

4. TIPO DE AGRESIÓN

La persona agredida, en colaboración con la persona responsable de la unidad administrativa o dirección del centro, rellenará los datos relativos al tipo de agresión, marcando las opciones correspondientes y las respuestas a las preguntas. Física (indicando si existen lesiones o ha recibido asistencia sanitaria), verbal y/o gestual (indicando si va referida a insultos, amenazas, calumnias, injurias u otra).

5. PERSONA AGRESORA

Indicar si se refiere a persona usuaria, acompañante, personal del centro de determinados servicios públicos u otros.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Texto libre descriptivo de los hechos concretos acaecidos. La persona responsable de la unidad administrativa o dirección del centro, en colaboración con la persona agredida, elaborará un informe recogiendo la descripción de los hechos, junto con cualquier otro dato que pueda completar el desarrollo de los mismos y que sea de extremo interés.

7. DATOS DE LOS TESTIGOS

La persona responsable de la unidad administrativa o dirección del centro, en colaboración con la persona agredida, rellenará los datos relativos a todos los testigos.

8. DOCUMENTACIÓN

Especificar, en el caso de ejercer el derecho a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración (sea de la Junta de Andalucía u otra diferente), la tipología del mismo, Unidad u Órgano concretos que disponen del mismo, fecha de emisión o presentación y procedimiento en el que se emitió o en el que se presentó.

9. LUGAR, FECHA Y FIRMA

Deberán cumplimentar el lugar y la fecha y firmar este documento, por un lado la persona agredida y por otro la persona responsable que comunica, que será la persona titular de la unidad administrativa o dirección del centro.

10. ANEXAR CUANTAS HOJAS SEAN NECESARIAS PARA CUMPLIMENTAR CUALQUIERA DE LOS APARTADOS DEL FORMULARIO



ANEXO 4

GUÍA DE ORIENTACIÓN JURÍDICA (*)

El principal objetivo de esta Guía es informar a las personas empleadas públicas dependientes de la Junta de Andalucía sobre las posibles acciones legales y la asistencia jurídica que sea necesario realizar, cuando sean objeto de infracciones en cualquier orden jurisdiccional, en los centros de trabajo de la Administración de Justicia y dependencias de la Consejería o entidad o fuera de ellas en el ejercicio de sus funciones, todo ello en los términos regulados en el Reglamento de Organización y Funciones del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y del Cuerpo de Letrados de la Junta de Andalucía.

Por tanto, la pretensión de este documento no es otra que posibilitar al personal los cauces a seguir en el caso de que se produzcan situaciones que impidan el normal ejercicio de las funciones públicas, es decir, que puedan menoscabar sus derechos y le impidan ejercer los deberes impuestos por las normas para la prestación del servicio. Por ello, el objeto de esta Guía es establecer un procedimiento para encauzar las acciones legales y la actuación que podrá llevar a cabo la asistencia letrada del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía.

1. SUPUESTOS: DENUNCIA O QUERRELLA

Cuando el personal funcionario al servicio de la Junta de Andalucía sufran algún tipo de infracción en de la que deriven daños y perjuicios, (agresiones físicas, amenazas, coacciones, injurias, insultos...) se podrá, por su parte, presentar la denuncia o querrela correspondiente, ante cualquier órgano jurisdiccional, ante el ministerio fiscal o ante cualquier dependencia policial, la primera, y ante el órgano jurisdiccional competente, la segunda.

1.1. Inicio del procedimiento

Puede iniciarse mediante alguna de las siguientes acciones:

- **Denuncia:** no requiere especiales requisitos formales para su admisión. Puede presentarse de forma verbal o escrita, ante cualquier órgano jurisdiccional o el ministerio fiscal, o bien en cualquier dependencia policial, ya sea por la propia persona agredida, por quien presencie los hechos, o por la persona responsable del centro o dependencia que tenga noticia de la agresión.

Aunque la denuncia pueda ser presentada ante cualquier órgano jurisdiccional, resulta conveniente que la misma se formule ante el Juzgado de Guardia correspondiente al partido judicial donde se produzcan los hechos.

Cuando, como consecuencia de los hechos ocurridos, se requiera la presencia policial, el documento o atestado que recoja las actuaciones practicadas en las dependencias administrativas o en el centro de trabajo, tendrá la consideración de denuncia.

- **Querrela:** debe formularse siempre por escrito ante el órgano jurisdiccional competente.

1.2. Plazo de presentación

En el caso de responsabilidad penal, esta se extingue por prescripción del delito o la falta, por lo que la acción penal debe promoverse con anterioridad al transcurso de los plazos de prescripción. Estos



plazos de prescripción se establecen, fundamentalmente, en función de la duración de la pena que la ley señale para el delito o la falta que se haya cometido.

Debe tenerse en cuenta que, en el caso de las faltas, los plazos son perentorios por lo que debe actuarse en consecuencia para evitar la prescripción establecida en el Código Penal para este tipo de infracciones que es de 6 meses. No obstante, estas cuestiones de tipo procesal serán tenidas en cuenta por los Letrados y Letradas del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía.

1.3. Pruebas que se pueden aportar

En el caso de los procesos penales rige el principio de presunción de inocencia, por lo que la persona denunciante debe procurar acudir al juicio con pruebas suficientes para poder enervar dicha presunción.

En este sentido resulta de gran utilidad:

- La declaración de testigos.
- Los partes de asistencia sanitaria, en el caso de agresiones físicas. Es recomendable que, en el supuesto de haber sufrido una agresión física, la persona agredida sea asistida por personal facultativo, con el objetivo de que exista constancia oficial de las posibles lesiones.

2. ASISTENCIA LETRADA DEL GABINETE JURÍDICO DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA

La Asistencia Letrada del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía procederá de conformidad con lo dispuesto en el artículo 92.3 del Reglamento de Organización y Funciones del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía y del Cuerpo de Letrados de la Junta de Andalucía aprobado por Decreto 450/2000, de 26 de diciembre: *“Asimismo, los Letrados y Letradas del Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía, podrán ejercitar acciones ante cualquier jurisdicción en nombre de autoridades, funcionarios o empleados públicos. Para ello se requerirá contar con autorización expresa de la persona titular de la Consejería, de la Presidencia de la Institución o de la Dirección de la Agencia Administrativa o Agencia Tributaria de Andalucía de que dependan, previo el correspondiente informe del Gabinete Jurídico, que venga a contemplar la adecuación a Derecho de la petición”*.

Es decir, los Letrados y Letradas del Gabinete Jurídico podrán intervenir en los procedimientos mediante el ejercicio de la acción judicial, asumiendo la representación y defensa del personal indicado. Para ello se requiere contar con la autorización expresa de la persona titular de la Consejería o entidad, previo informe de la Asesoría Jurídica que contemple la adecuación a Derecho de la petición.

Por tanto, cuando el personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia sufra algún tipo de infracción penal de la que deriven daños y perjuicios, (agresiones físicas, amenazas, coacciones, injurias, insultos...) además de poder presentar la denuncia o querrela correspondiente, en los términos indicados, podrá solicitar la asistencia letrada, acompañando a la solicitud, en su caso, copia de la denuncia presentada, documentación que debe entregar a la persona responsable de la unidad, dependencia administrativa o de la dirección del centro, que los remitirá, junto a los antecedentes y un informe sobre los hechos a la Dirección General de Oficina Judicial y Fiscal, la cual, en su caso, promoverá que la Secretaría General Técnica elabore una propuesta de Orden de autorización de asistencia letrada que remitirá, junto al expediente, para su preceptivo informe a la Asesoría Jurídica.



Finalmente, esta Asesoría Jurídica, en caso de que considere conforme a derecho la propuesta de Orden de autorización de asistencia letrada mencionada anteriormente, enviará Informe favorable a la persona titular de la Consejería o entidad para que ésta, en su caso, firme la Orden de Autorización de asistencia letrada, la cual se remitirá al Gabinete Jurídico de la Junta de Andalucía.

(*) Fuente: Protocolo de agresiones externas de la Administración General de la Junta de Andalucía. BOJA n.º 131 de 09/07/2021.



MODELO DE ASISTENCIA LETRADA

Pág 1 de 3

1 DATOS DE LA PERSONA EMPLEADA PÚBLICA AGREDIDA		
PRIMER APELLIDO:	SEGUNDO APELLIDO:	NOMBRE:
DNI/NIE:		SEXO: <input type="checkbox"/> HOMBRE <input type="checkbox"/> MUJER
CENTRO DE TRABAJO	PUESTO DE TRABAJO	TELÉFONO TRABAJO:
UNIDAD/SERVICIO		
NOMBRE Y APELLIDOS DE LA PERSONA RESPONSABLE:		SEXO: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M

2 LUGAR Y MEDIO DE NOTIFICACIÓN							
Marque sólo una opción.							
<input type="checkbox"/> OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen en papel en el lugar que se indica: (Independientemente de la notificación en papel, ésta se practicará también por medios electrónicos, a la que podrá acceder voluntariamente, teniendo validez a efectos de plazos aquella a la que se acceda primero) (1)							
TIPO DE VÍA:	NOMBRE DE LA VÍA:						
NÚMERO:	LETRA:	KM EN LA VÍA:	BLOQUE:	PORTAL:	ESCALERA:	PLANTA:	PUERTA:
ENTIDAD DE POBLACIÓN:		MUNICIPIO:		PROVINCIA:	PAIS:	COD. POSTAL:	
TELÉFONO FIJO:	TELÉFONO MÓVIL:	CORREO ELECTRÓNICO:					
<input type="checkbox"/> OPTO por que las notificaciones que proceda practicar se efectúen por medios electrónicos a través del sistema de notificaciones de la Administración Junta de Andalucía y se tramite mi alta en caso de no estarlo (1).							
Indique un correo electrónico y, opcionalmente, un número de teléfono móvil donde informar sobre las notificaciones practicadas en el sistema de notificaciones.							
Correo electrónico: _____ N° teléfono móvil: _____							
(1) Debe acceder al sistema de notificaciones con su certificado electrónico u otros medios de identificación electrónica; puede encontrar más información sobre los requisitos necesarios para el uso del sistema y el acceso a las notificaciones en la dirección: https://www.juntadeandalucia.es/notificaciones .							

3 TIPO DE LA POSIBLE INFRACCIÓN PENAL SUFRIDA				
<input type="checkbox"/> AGRESIÓN FÍSICA	<input type="checkbox"/> AMENAZAS	<input type="checkbox"/> COACCIONES	<input type="checkbox"/> INSULTOS	<input type="checkbox"/> INJURIAS

4 PERSONA AGRESORA	
<input type="checkbox"/> USUARIO/A	<input type="checkbox"/> OTROS (Indicar) _____

5 DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS	



MODELO DE ASISTENCIA LETRADA

Pág 2 de 3

6 TESTIGOS		
NOMBRE Y APELLIDOS:	DNI/NIE:	SEXO: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M
NOMBRE Y APELLIDOS:	DNI/NIE:	SEXO: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M
NOMBRE Y APELLIDOS:	DNI/NIE:	SEXO: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M
NOMBRE Y APELLIDOS:	DNI/NIE:	SEXO: <input type="checkbox"/> H <input type="checkbox"/> M

7 OTRAS PRUEBAS	

8 DECLARACIÓN, LUGAR, FECHA Y FIRMA	
La persona abajo firmante DECLARA , bajo su expresa responsabilidad, que son ciertos cuantos datos figuran en la presente solicitud, así como en la documentación adjunta, Y SOLICITA la asistencia letrada en el marco del protocolo de prevención y actuación ante situaciones de violencia externa en el trabajo.	
En a de de	
LA PERSONA SOLICITANTE / REPRESENTANTE	
Fdo.:	

ATT.: A LA PERSONA DE LA ADMÓN. DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA RESPONSABLE DEL CENTRO DE TRABAJO

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Dirección General de Oficina Judicial y Fiscal, cuya dirección es Plaza de la Gavidia n.º 10, 41002-Sevilla; b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpd.ctrjal@juntadeandalucia.es; c) Los datos personales que nos indica se incorporan a la actividad de tratamiento denominada "Protocolo de prevención y actuación ante situaciones de violencia externa", con la finalidad de iniciar el procedimiento correspondiente al Protocolo para la prevención y actuación ante situaciones de violencia externa en el trabajo dirigida al personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía; d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento y a no ser objeto de decisiones individuales automatizadas, como se explica en la siguiente dirección electrónica: <http://juntadeandalucia.es/protecciondedatos>, donde podrá encontrar el formulario recomendado para su ejercicio; e) No están previstas cesiones de datos, salvo a posibles encargados de tratamiento por cuenta del responsable del mismo, o de las derivadas de obligación legal; f) La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

NOTA DE CONFIDENCIALIDAD. La información de esta comunicación es confidencial según lo establecido en la normativa de protección de datos de carácter personal.



INSTRUCCIONES RELATIVAS A LA CUMPLIMENTACIÓN DEL PRESENTE FORMULARIO

1. DATOS DE LA PERSONA EMPLEADA PÚBLICA AGREDIDA

Deberán cumplimentar los datos identificativos que aquí se requieren.

2. NOTIFICACIÓN

Será necesario marcar una de las dos opciones de notificación que se ofrecen.

- En el supuesto de haber optado por la notificación en papel, será obligatorio cumplimentar los datos relativos al lugar de notificación. Asimismo, es conveniente cumplimentar los datos relativos a correo electrónico y, opcionalmente, número de teléfono móvil para poder efectuar los avisos de puesta a disposición de la notificación electrónica que se efectuará en cualquier caso, y a la que podrá acceder voluntariamente. De no facilitar dichos datos no recibirá el correspondiente aviso. En el caso de que desee modificarlos deberá dirigirse al órgano gestor del procedimiento.
- En el supuesto de haber optado por relacionarse electrónicamente con la Administración, los datos de correo electrónico y, opcionalmente, número de teléfono móvil que nos proporciona, son necesarios para poder efectuar el aviso de puesta a disposición de la notificación electrónica. Esta notificación se efectuará en cualquier caso, independientemente de que se hayan cumplimentado los mismos. En el caso de que desee modificarlos deberá dirigirse al órgano gestor del procedimiento.
- Si desea modificar el medio a través del que recibir la notificación, deberá dirigirse al órgano gestor del procedimiento.

3. DESCRIPCIÓN DE LA AGRESIÓN

La persona agredida, en colaboración con la persona responsable de la unidad administrativa o dirección del centro, rellenará los datos relativos a la fecha, hora y lugar del incidente.

4. TIPO DE AGRESIÓN

La persona agredida, en colaboración con la persona responsable de la unidad administrativa o dirección del centro, rellenará los datos relativos al tipo de agresión, marcando las opciones correspondientes y las respuestas a las preguntas. Física (indicando si existen lesiones o ha recibido asistencia sanitaria), verbal y/o gestual (indicando si va referida a insultos, amenazas, calumnias, injurias u otra).

5. PERSONA AGRESORA

Indicar si se refiere a persona usuaria, acompañante, personal del centro de determinados servicios públicos u otros.

6. DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Texto libre descriptivo de los hechos concretos acaecidos. La persona responsable de la unidad administrativa o dirección del centro, en colaboración con la persona agredida, elaborará un informe recogiendo la descripción de los hechos, junto con cualquier otro dato que pueda completar el desarrollo de los mismos y que sea de extremo interés.

7. DATOS DE LOS TESTIGOS

La persona responsable de la unidad administrativa o dirección del centro, en colaboración con la persona agredida, rellenará los datos relativos a todos los testigos.

8. DOCUMENTACIÓN

Especificar, en el caso de ejercer el derecho a no presentar documentos que ya obren en poder de la Administración (sea de la Junta de Andalucía u otra diferente), la tipología del mismo, Unidad u Órgano concretos que disponen del mismo, fecha de emisión o presentación y procedimiento en el que se emitió o en el que se presentó.

9. LUGAR, FECHA Y FIRMA

Deberán cumplimentar el lugar y la fecha y firmar este documento, por un lado la persona agredida y por otro la persona responsable que comunica, que será la persona titular de la unidad administrativa o dirección del centro.

10. ANEXAR CUANTAS HOJAS SEAN NECESARIAS PARA CUMPLIMENTAR CUALQUIERA DE LOS APARTADOS DEL FORMULARIO



ANEXO 5 EJEMPLO DE “MATRIZ DE HADDON”

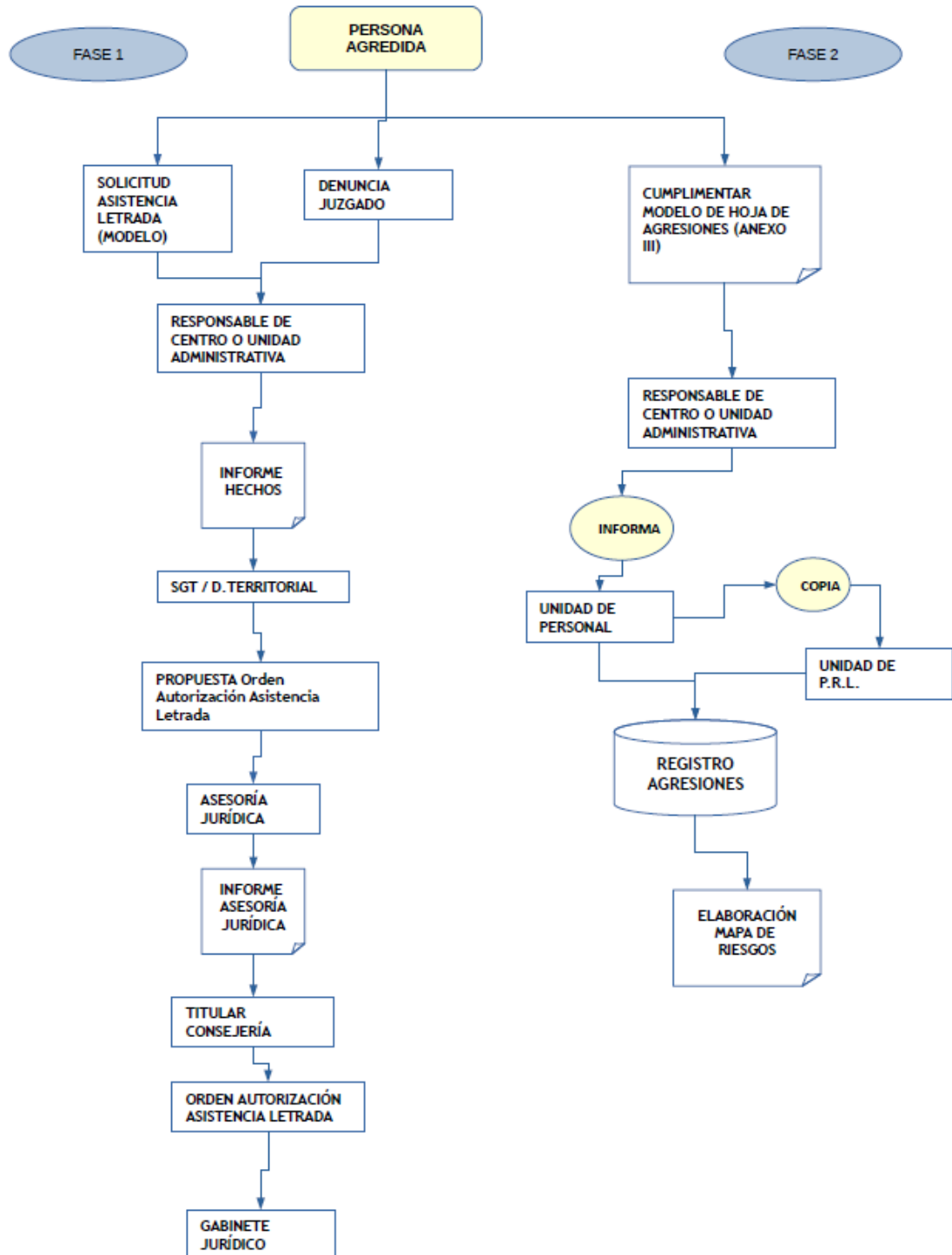
Esta matriz tiene como finalidad recoger los hechos ocurridos para poder ser investigados. Combina los factores epidemiológicos tradicionales con un factor de secuencia temporal del evento en tres fases: preevento, evento violento y post-evento. La matriz ofrece un método para identificar las interacciones de riesgo que ocurren en cada fase y las estrategias de control que se pueden introducir en cada fase para prevenir sucesos futuros de tales características.

(Fuente: NTP – Nota Técnica de Prevención - nº 489 del INSST)

Fases	Factor humano	Factor Vehículo/agente	Factor ergonómico	Factor entorno sociocultural
Preincidente	Ausencia de formación en manejo de conflictos. Personal confiada	Cliente que llevaba 2 horas esperando a presentar una reclamación	Ausencia de sala de espera confortable	Extrarradio urbano.
Incidente	Resistencia de la víctima a las demandas	Brazos y piernas del agresor. Uso de un cenicero para uso del público	Mostrador de muy baja altura. Mobiliario de oficina obstaculiza huida de la víctima	Lenguaje como barrera entre víctima y agresor.
Post-incidente	Múltiples confusiones. Pérdida de conocimiento	Agresor identificado	Huida rápida. Ausencia de vigilancia de seguridad.	Retrasa asistencia sanitaria por lejanía centro asistencial.



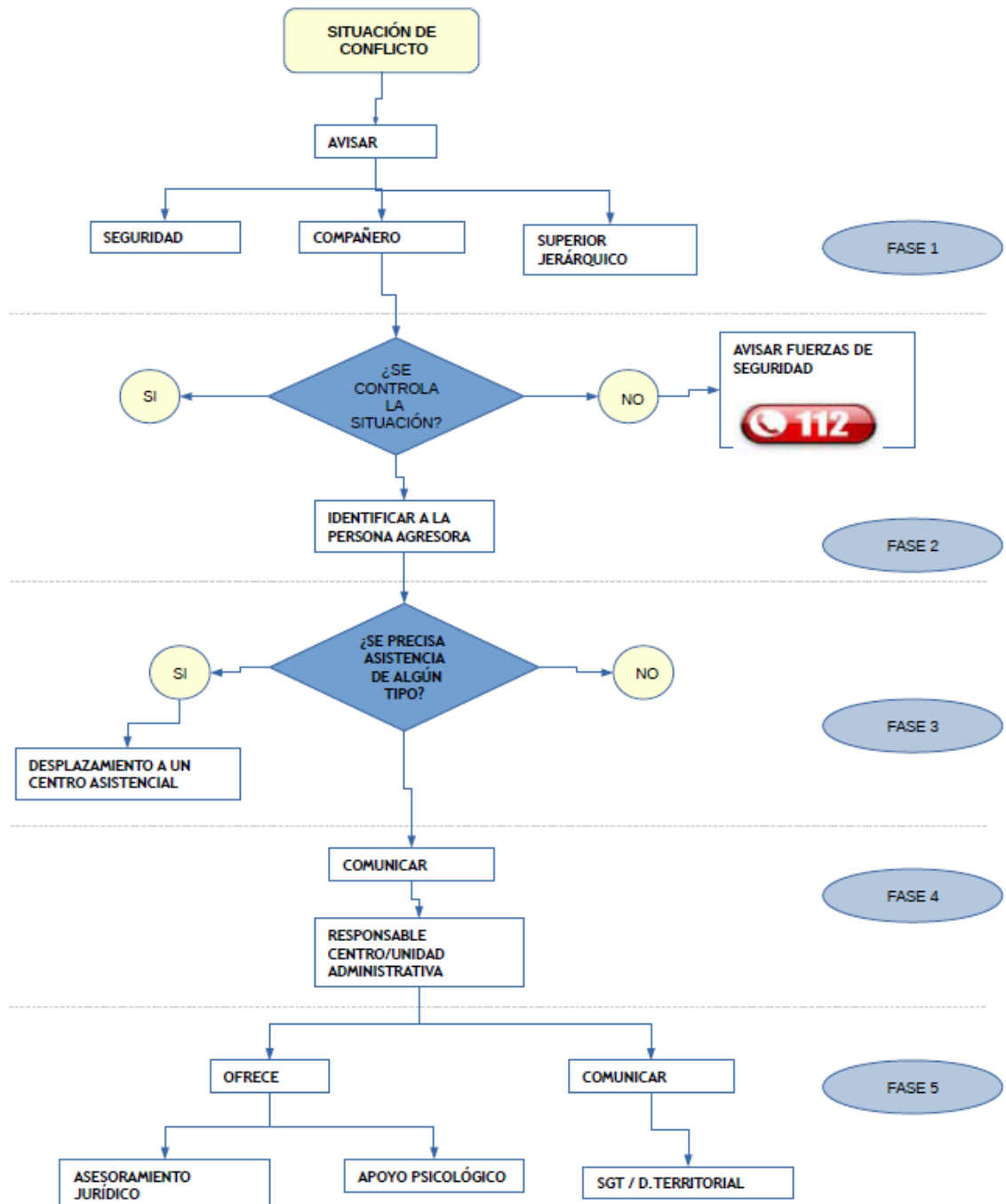
ANEXO 6 ACTUACIÓN INMEDIATA ANTE UNA AGRESIÓN EXTERNA



Fuente: Protocolo de agresiones externas de la Administración General de la Junta de Andalucía. BOJA n.º 131 de 09/07/2021.



ANEXO 7 ACTUACIÓN TRAS SUFRIR UNA AGRESIÓN



Fuente: Protocolo de agresiones externas de la Administración General de la Junta de Andalucía. BOJA n.º 131 de 09/07/2021.



ANEXO 8 PLAN DE FORMACIÓN

Se considera prioritario desarrollar un plan de formación específico dirigido a todo el personal funcionario al servicio de la Administración de Justicia en la Comunidad Autónoma de Andalucía, sobre la forma de manejar situaciones conflictivas, con el fin de obtener unas habilidades que les permitan solventar dichas situaciones, así como manejar el estrés con efectividad y llevar a cabo actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo.

El plan de formación consistirá en:

- Realización de talleres de contenido eminentemente práctico.
- Los talleres estarán dirigidos a todas las personas empleadas públicas de la Junta de Andalucía, aunque preferentemente se dirigirán a aquellas Unidades, Servicios o Centros donde la problemática con la agresividad hacia el personal, sea más frecuente o grave.
- Serán talleres descentralizados, es decir, preferentemente se realizarán en los propios centros de trabajo y con temática adaptada a la singularidad de los mismos.
- La financiación y organización de estos talleres corresponderá a la Junta de Andalucía.

Objetivos del Plan de Formación:

1. Analizar la relación de las personas empleadas públicas con las personas atendidas y sus familias en situaciones agresivas y de conflicto.
2. Debatir sobre estrategias de mejora a desarrollar por las personas empleadas públicas para ser capaces de dar respuesta ante dichas situaciones.
3. Entrenarse en algunas habilidades básicas en las relación profesional con las personas atendidas y sus familias para conseguir un atención más eficaz en dichas situaciones.
4. Conocer y aplicar los recursos jurídicos y de defensa del personal de los que dispone la Junta de Andalucía.

Contenidos del Plan de Formación:

Los contenidos del Plan de Formación se revisarán y actualizarán cada año dentro de las tareas de seguimiento del presente Protocolo. Por ello, y con el objetivo de que sea fácilmente renovable, los contenidos básicos que, en principio, se plantean para el Plan Específico de Formación en esta materia, son:

1. Principios básicos de la comunicación en situaciones difíciles.
2. Elementos que facilitan y dificultan la comunicación.
3. La asertividad : diferentes técnicas.
4. La escucha activa.
5. La comunicación no verbal.
6. Técnicas y habilidades de negociación.
7. Autocontrol emocional y manejo de estrés.

En general, deberán analizarse situaciones difíciles en relación con las personas usuarias (p.e. la recepción de personas usuarias agresivas, las demoras, cómo actuar ante un error nuestro, cómo decir NO, qué hacer ante una persona usuaria o familiar agresivo, cómo hacer una crítica, cómo recibir una crítica o cómo dar una mala noticia).