



**PROPUESTA DE RESOLUCIÓN A LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL**

Asunto:

**Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo, en el Ayuntamiento de Alcobendas y sus Patronatos.**

Considerando las competencias otorgadas a la Junta de Gobierno Local por el artículo 127.1 h) de la vigente Ley 7/1985 de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, según redacción proporcionada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.

**A la Junta de Gobierno Local  
se propone la adopción del siguiente Acuerdo:**

Aprobar el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo, en el Ayuntamiento de Alcobendas y sus Patronatos.

Alcobendas, 30 de mayo de 2017

EL TTE. ALCALDE DELEGADO DE ECONOMÍA,  
RECURSOS HUMANOS Y EMPLEO.

	<b>CERTIFICO: QUE EL PRESENTE ASUNTO HA SIDO APROBADO POR LA JUNTA DE GOBIERNO LOCAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALCOBENDAS</b> (a reserva de los términos que resulten de la aprobación del Acta de la Sesión-art.206 del RD 2568/1986, 28 de noviembre-)
Fecha Sesión:	20 JUN 2017
Vº del Alcalde:	La Concejal-Secretario de la J.G.L.
Fdo.: Ignacio García de Villota GARRAQUI	Fdo.: Concepción Villalva Pilesá

Pza.Mayor, nº 1  
28100 ALCOBENDAS  
Tel.:91 659 76 00  
e-mail: haciendaycontratacion@aytoalcobendas.org



# **Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en el Ayuntamiento de Alcobendas y sus Patronatos**

## **INDICE**

- 1. Introducción**
- 2. Definición, objeto y ámbito de aplicación**
  - 2.1. Definición
  - 2.2. Objeto
  - 2.3. Ámbito de aplicación y adaptación del protocolo
- 3. Normativa de referencia**
- 4. Recomendaciones generales**
- 5. Medidas de actuación a ante situaciones de peligro de violencia en el trabajo**
  - 5.1. El trabajador afectado
  - 5.2. El responsable del trabajador afectado
  - 5.3. El servicio de Prevención de Riesgos Laborales
  - 5.4. El Comité de Seguridad y Salud
- 6. Información específica según tipos de violencia**
  - 6.1. Actuación ante hechos de violencia psíquica o física de carácter leve: maltrato de obra, coacciones, amenazas o lesiones contra un trabajador
  - 6.2. Actuación ante hechos de violencia sobre las cosas o el patrimonio del trabajador

6.3. Actuación ante injurias (insultos) contra el trabajador

- Injurias leves
- Injurias graves

6.4. Actuación ante infracciones de atentado, resistencia y desobediencia contra los funcionarios públicos

6.5. Actuación por actos de acoso o “stalking” dentro y fuera del entorno laboral hacia el trabajador

**7. Medidas de prevención de hechos de violencia en el trabajo**



## 1. Introducción

La violencia en el trabajo, en sus distintas manifestaciones, es probablemente el más significativo y más grave de los problemas a que se enfrenta un empleado en su puesto de trabajo. En particular, en un ámbito como es la Administración Local, en el que una parte importante de su actividad consiste en prestar una atención directa al ciudadano o a los usuarios de determinados servicios.

Como la actividad laboral de los trabajadores municipales puede implicar un riesgo para su salud cuando cualquier ciudadano o usuario solicite un determinado servicio, no se sienta satisfecho con sus expectativas y exprese un comportamiento violento, es necesario prevenir, estudiar y evitar las posibles situaciones de riesgo.

Este Protocolo se plantea, por tanto, como herramienta de uso común en el conjunto del Ayuntamiento y sus Patronatos para la prevención y actuación frente a los casos de agresión, en o con ocasión del trabajo, sin menoscabo de su adaptación a las características y problemática específica de cada Departamento u Organismo, en función del tipo de actividad que realice y que se trata de proteger.

El Protocolo ha sido objeto de negociación en el seno del Comité de Seguridad y Salud en el trabajo a través de Comisión de trabajo específica para este fin.



## 2. Definición, objeto y ámbito de aplicación

### 2.1. Definición

La Organización Mundial de la Salud adopta en su informe mundial de 2002 sobre violencia y salud, la definición de violencia ocupacional como aquella que está constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

Por su parte, el repertorio de la OIT de 2003 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.

Ha de distinguirse, no obstante, como así lo hace el citado repertorio de la OIT, entre la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que tiene lugar entre los propios empleados públicos, y la violencia externa, que es la que tiene lugar entre empleados públicos y terceros presentes en el lugar de trabajo de manera legítima (cliente, paciente, usuario,..). Y hay que diferenciar, a su vez, esta violencia externa de la violencia también externa pero que se ejerce por un individuo que realiza una actividad ilegítima (atracos, robo,..).

### 2.2. Objeto

Establecidas estas diferencias, el presente Protocolo se referirá únicamente a la violencia externa, es decir, a la ejercida por terceros – normalmente usuarios de los servicios– a los empleados públicos durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas. Se incluyen, por tanto, las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo pero tengan a éste como motivo y se excluyen, tanto la violencia que se puede producir entre los propios empleados públicos como la que se ejerce por personas que realizan una actividad ilegítima (por obedecer estos últimos fenómenos a planteamientos distintos y requerir actuaciones o soluciones distintas).

Nos interesará también, no obstante, considerar la posible violencia externa que aunque no afecte directamente a la integridad de los

empleados públicos, si lo haga sobre las cosas o el patrimonio de la Administración, o del propio empleado público, por la creación de un entorno violento para el empleado o por el daño directo producido sobre dicho patrimonio, por lo que en el análisis de los riesgos a los que posteriormente nos referimos, se considera también este tipo de violencia.

Por otra parte, y a fin de concretar más el objeto de este Protocolo, debe superarse la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. A pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, si existe un elemento común a la hora de plantear la cuestión, y es que el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, agredir,...) y debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el trabajo debe incluir, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes. De hecho, y a pesar de la gravedad y notoriedad de las agresiones con resultado de muerte o de daños físicos a las personas, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está, principalmente, centrado en los abusos verbales y las amenazas, que son los incidentes más comunes.

Se considerarán, por tanto, los siguientes tipos de agresiones:

**Agresión física:**

Puede distinguirse entre:

- Coacciones, que de acuerdo con el Código Penal consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Está tipificado como delito.
- Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos y que podrán ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad.

**Agresión verbal:**

Este tipo de agresión comprende:

- Insultos o palabras groseras con la intención de ofender o humillar.

- Amenazas, que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados.
- Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad.
- Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

Hay que tener presente que los delitos específicos contra la autoridad, sus agentes y funcionarios públicos (1) cuando se hallen en el ejercicio de sus cargos o con ocasión de ellas, reciben el nombre de atentados, resistencia y desobediencia, y están regulados en el capítulo II de nuestro Código Penal en el artículo 550.1 CP.

- (1) En la actualidad se consideran actos de atentado los cometidos contra los funcionarios docentes o sanitarios que se hallen en el ejercicio de las funciones propias de su cargo, o con ocasión de ellas.

### **2.3. Ámbito de aplicación y adaptación del Protocolo**

El presente Protocolo será de aplicación a todo el personal del Ayuntamiento de Alcobendas y sus Patronatos, bien como instrumento de aplicación directa, o como referencia a la hora de afrontar este problema de acuerdo a requisitos especiales.

Este protocolo será de aplicación directa en donde se realicen actividades de atención y/o contacto con el público (con los usuarios-destinatarios, directos o acompañantes, de cada tipo de servicio), ya sea en forma presencial (en el centro de trabajo o fuera de él), telefónica o telemática.

No obstante, el Protocolo podrá ser adaptado a las características y problemática específica de cada Departamento u Organismo, en función del tipo de actividad que realice, que puede requerir formas de prevención o medidas distintas a las aquí previstas con carácter general.



Respecto a la Policía Local, aunque tiene una protección específica por la Ley Orgánica 1/2015 del Código Penal, Ley Orgánica 4/2015 de Protección de la Seguridad Ciudadana, etc., en todo lo que le pueda beneficiar el presente Protocolo también se le aplicará.

### 3. Normativa de referencia

Hay un marco normativo que permite impulsar este protocolo y que se puede resumir en el siguiente:

- La Constitución Española, encomienda en su artículo 40.2 a los poderes públicos, velar por la seguridad y salud de los/las trabajadores/as. En aplicación de este principio se promulgó la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, de 8 de noviembre), que incluye expresamente en su ámbito de aplicación a las Administraciones Públicas.
- El Convenio OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores de 1981 (núm. 155), dice que un medio ambiente seguro y saludable facilita un estado de salud físico y mental óptimo en relación con el trabajo, y contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.
- La Ley 33/2011, de 4 de octubre, Ley General de Salud Pública, determina en su artículo que: "la salud laboral tiene por objeto conseguir el más alto grado de bienestar físico, psíquico y social de los trabajadores en relación con las características y riesgos derivados del lugar del trabajo, el ambiente laboral y la influencia de éste en su entorno, promoviendo aspectos preventivos, de diagnóstico, de tratamiento, de adaptación y rehabilitación de la patología producida o relacionada con el trabajo".
- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en su artículo 14.2 afirma que "el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo".
- El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo, de diciembre de 2006, en el que los representantes de los

empresarios y de los trabajadores reconocen que las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia en el trabajo no serán tolerados.

- El Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, que aprueba Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, cuyo artículo 14 l) establece que “los empleados públicos tienen reconocido como derecho de carácter individual, recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo”.
- Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.
- Acuerdo y Convenio Colectivo 2008-2011 del Ayuntamiento de Alcobendas aprobado en Pleno el 14 de julio de 2009, que en sus artículos 24 y 30, respectivamente, se recoge la defensa de la función pública.
- La Ley 3/2016, de 22 de Julio, de Protección integral contra la LGTBIfobia y la Discriminación por Razón de Orientación e Identidad Sexual de la Comunidad de Madrid, para la defensa de los empleados que por su orientación sexual e identidad de género, sufran trato discriminatorio, vejatorio o degradante, comportamientos agresivos o constitutivos de acoso, y daños en los bienes muebles o inmuebles.

#### 4. Recomendaciones generales

Ante cualquier situación difícil que pueda suscitarse con ciudadanos o usuarios que acuden a los servicios de atención ciudadana directa, se podrán adoptar las siguientes recomendaciones:

- Intentar mantener una escucha activa y relajada, de atención y concentración sin interrumpir al que habla. Evitar un estilo de comunicación que transmita desinterés, frialdad, menosprecio, etc. Evitar transmitir informaciones que no sean reales o difíciles de alcanzar, o mentir sobre la situación en la que se encuentra el personal atendido.
- Intentar ponerse en el lugar del otro, detectar su estado emocional para comprenderlo y responder en consecuencia.
- Expresarse de una manera segura, sin miedo y sin sentirse atacado/a, confiando en uno mismo. En definitiva, transmitiendo firmeza y convicción.
- Hay que relativizar cualquier salida de tono o crítica como algo personal.
- Si se está atendiendo a una persona en una situación complicada de manera puntual, hay que pensar que es algo temporal.
- Si se está con una persona con antecedentes previos de conflictividad o tensión en su relación con un determinado trabajador, se procurará la intervención de un profesional diferente para atenderla y evitar el conflicto personal.
- Adoptaremos una actitud pacificadora, de amabilidad y con disposición a colaborar para que la persona baje su nivel de impulsividad, y se comporte con nosotros de una manera proporcionada.

- Para protegernos de una posible agresión, si resulta posible, pondremos la distancia de seguridad “**saliendo al paso**”, cuyo radio es de 1,5 a 2 metros dependiendo de las circunstancias y de la persona. Se establecerá cerca de la puerta o salida, con ésta abierta y siempre de cara a la persona que pueda exteriorizar la conducta agresiva, de tal forma que permita, en su caso, evitar la agresión si parece posible o inminente.
- No hay que reaccionar a las agresiones verbales, insultar, encararse, desafiar o agredir al agresor. Evitar invadir el espacio físico del personal atendido, evitar dar la espalda, ponerse en pie, elevar el dedo o la mano.

## 5. Medidas de actuación ante situaciones de peligro de violencia en el trabajo

### 5.1. El trabajador afectado

#### **PROTOCOLO DE VIOLENCIA EXTERNA**

#### **SOLICITUD DE AYUDA**

Del vigilante, compañeros, responsables o la policía.

#### **SI ES NECESARIO INTERRUMPE LA ACTIVIDAD**

Avisa a los responsables y compañeros si no puedes continuar trabajando.

#### **ASISTENCIA MÉDICA Y PSICOLÓGICA**

Acude a la Mutua. Pide ayuda a tus compañeros o responsables si necesitas ir con compañía.

Si más adelante necesitas más apoyo psicológico habla con el servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

#### **PRESENTA DENUNCIA**

Puedes acudir a la Comisaría de Policía o al Juzgado para interponer denuncia. Para los delitos leves, las injurias y calumnias dispones de un año para denunciarlo.

Deja dirección y contacto de tu Centro de trabajo, y no del domicilio particular.

Consulta este tema con la Asesoría Jurídica y solicita su asistencia técnica.

#### **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y ORGANIZATIVO PORTERIOR**

Rellena el impreso tipo informando del hecho y pásalo a tu responsable.

### **Solicitud de ayuda o auxilio**

El trabajador afectado, a la vista de sus circunstancias tanto laborales como personales, decidirá la elección del tipo de ayuda o auxilio:

- Del vigilante de seguridad si lo hubiere.
- De los/las compañeros/as si los hubiere.
- Del responsable jerárquico del servicio si lo hubiere. Éste, tras identificarse dará instrucciones claras y concretas a los/las ciudadanos/as que estén provocando el incidente para que desistan de su actitud.
- De las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad si la situación de conflicto persiste. Si acude la Policía Local, ésta proporcionará auxilio al afectado, tanto en materia sanitaria, activando el recurso necesario. En el aspecto legal, recabará los datos necesarios para la realización de un informe o diligencia, en donde se detallará el hecho ocurrido, así como, los instrumentos, efectos, pruebas y la relación de los testigos.

### **Interrupción de la actividad laboral ante la imposibilidad de realizarla con las suficientes garantías de seguridad y calidad**

Cuando sea posible, el trabajador interrumpirá la actividad para distanciarse de la situación conflictiva ante la imposibilidad de interaccionar con esa persona si las condiciones laborales lo permitiesen.

Será el responsable jerárquico, si estuviera en el lugar y a la vista de las circunstancias, quien determinará la sustitución por la interrupción temporal del trabajo o por la ausencia prolongada del trabajador.

Si no hubiera un responsable jerárquico cercano, y sí otros trabajadores, uno de ellos se podría hacer cargo de la sustitución de manera temporal de quien haya sufrido la situación difícil.

### **Interposición de la denuncia**

El agraviado podrá interponer la correspondiente denuncia por los hechos sufridos en el plazo de un año para los delitos leves, las injurias y las calumnias, en la Comisaría o en el Juzgado.

Para ello podrá acudir a la Asesoría Jurídica para la asistencia técnica necesaria.

Si existieran diligencias con autor conocido realizadas por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, el trabajador podrá ser llamado por el Juez para el ofrecimiento de acciones (1).

### **Apoyo médico y psicológico inicial**

Si hay daños en la salud, se considera accidente laboral y se deberá acudir a la Mutua de Accidentes de Trabajo.

El Responsable oportuno del Departamento se desplazará al Centro Sanitario correspondiente, con la premura que requiera la gravedad del incidente, si procede.

La Mutua atenderá al trabajador médicamente, y si es necesario también le dará un apoyo inicial psicológico.

### **Actuaciones adicionales que se deben tener en cuenta**

Siempre que sea posible, se dejarán los objetos tal y como estaban en el momento de los hechos, y a disposición de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, o en su caso del Juez. Si no fuera posible, se realizará un reportaje fotográfico de los mismos.

### **Procedimiento administrativo y organizativo posterior**

El agraviado rellenará el impreso tipo para la comunicación de incidentes informando del hecho de una manera pormenorizada y con la mayor exactitud, y lo trasladará al Responsable Jerárquico del Departamento.

- (1) Ofrecimiento de acciones. Con el ofrecimiento de acciones que se realiza en el Juzgado, se asegura que existe interés por parte del denunciante en el asunto, y éste se convierte en acusación particular. También sirve para verificar que existen lesiones, daños o pruebas de perjuicios económicos o morales.

## **5.2. El responsable jerárquico del trabajador afectado**

### **Si el trabajador afectado le solicita ayuda**

El responsable acudirá a la zona de trabajo dónde se está produciendo el problema de violencia. Tras identificarse dará instrucciones claras y concretas a los ciudadanos que estén provocando el incidente para que desistan de su actitud y si lo requieren podrán solicitar ayuda externa.

### **En caso de que algún trabajador padezca daños a la salud**

El trabajador tendrá que acudir a la Mutua para su atención, pudiendo el responsable u otros compañeros acompañarle.

### **Cumplimentación de parte del impreso de comunicación del incidente y derivación del mismo.**

El impreso que rellene el trabajador afectado tendrá que ser derivado al responsable por correo electrónico. El responsable incluirá un informe adicional con su propia valoración, en relación con las medidas de seguridad existentes en el centro, analizando posibles carencias o fallos en las mismas.

Una vez rellenado el impreso con la valoración del responsable, éste lo remitirá a su superior jerárquico para que se envíe a la Asesoría Jurídica, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y al Director General de Recursos Humanos.

### **Gestión de medidas organizativas posteriores.**

Tomar medidas organizativas especiales para identificar al ciudadano que haya originado el incidente, así como para garantizar su atención, a la vez que la seguridad de los trabajadores y profesionales que intervengan en la misma.



## 5.2. El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

**Elaborará un registro de incidentes y mapa de riesgos.** Para ello se ha de poner en conocimiento del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales el incidente ocurrido derivado de un acto de violencia, para la elaboración de un mapa de riesgo de conflictos y recomendar medidas preventivas en colaboración con las áreas implicadas, dando traslado al Comité de Seguridad y Salud.

**Gestionará el apoyo Psicológico para el trabajador afectado,** si no fuera preciso de manera inmediata el ofrecimiento de este servicio por parte de la Mutua.

**Confeccionará el parte de accidente de trabajo** cuando se haya acudido a la Mutua con daños a la salud.

## 5.3. El Comité de Seguridad y Salud

El Comité de Seguridad y Salud será informado de los incidentes y/o accidentes, para la valoración conjunta de las medidas de seguridad existentes en el Centro, analizando posibles carencias o fallos en las mismas.

9

## 6. Información específica según tipos de violencia

### 6.1. Actuación ante hechos de violencia psíquica o física de carácter leve: maltrato de obra, coacciones, amenazas o lesiones contra un trabajador

Ante situaciones de violencia externa que afecte a la integridad psíquica o física:

- Al trabajador agraviado le asiste el derecho a interponer la correspondiente denuncia en la Comisaría o en el Juzgado por:
  - El **maltrato de obra** (golpe sin causar lesión).
  - Las **coacciones** (empleo directo de violencia para coartar la libertad).
  - Las **amenazas** (anuncio explícito o no de la intención de causar un mal) recibidas.

De no interponerse denuncia, el Juzgado no abrirá diligencias de acuerdo con la legislación actual.

- Si hay lesión física leve contra un trabajador, serán preceptivos un previo reconocimiento médico por parte de un facultativo y su denuncia. De no interponerse denuncia, el Juzgado no abrirá diligencias de acuerdo con la legislación actual.
- El responsable se desplazará al Centro Sanitario correspondiente, con la premura que requiera la gravedad del incidente.

Es competencia de la fiscalía la tipificación del hecho. El agraviado se limitará a describir de una manera pormenorizada y con la mayor exactitud la clase de violencia, la amenaza y el golpe recibidos en la denuncia que realice.

## **6.2. Actuación ante hechos de violencia sobre las cosas o el patrimonio del trabajador**

Ante situaciones de violencia externa contra las cosas o el patrimonio del trabajador, se interpondrá la correspondiente denuncia.

Se considera delito leve la causación intencional de daños por valor inferior a 400 € (art. 263.1, párrafo segundo C.P.). Ejem: romper un espejo retrovisor que no supera los 400 euros.

## **6.3. Actuación si en el incidente se realizan injurias (insultos) al trabajador**

La emisión de apelativos formalmente injuriosos en cualquier contexto supone un daño injustificado a la dignidad de las personas o al prestigio de las instituciones.

Cuando se produzcan acciones o expresiones injuriosas se atenta contra la dignidad de la persona, un valor jurídico fundamental que lleva consigo la obligación de un respeto incondicionado y absoluto por parte de los demás.

En el caso de menosprecio a la dignidad del trabajador mediante palabras tales como: “sois unos inútiles”, “no servís para nada”, “todos los funcionarios recibís regalos” u otros similares que atenten a su dignidad o intimidad, se podrá acudir al instrumento jurídico que corresponda dependiendo de su gravedad.

El alcance de la gravedad de las injurias vendrá determinado por las circunstancias personales de los implicados, la propia naturaleza de las expresiones y/o acciones, los efectos y su alcance.

### **a) Injurias leves**

El Procedimiento Administrativo o Civil son instrumentos jurídicos vinculados a sanciones no penales.

Las injurias leves se podrían perseguir:

- Por la vía jurisdiccional civil e interponer la correspondiente querrela (con abogado y procurador) para reparar el daño mora causado.
- Por la vía administrativa a través de la Ordenanza de Convivencia de Alcobendas (1).

### **b) Injurias graves**

El Derecho Penal castiga con penas para evitar la comisión de futuros delitos.

Las injurias graves se han de perseguir:

- Por la vía penal mediante denuncia, si las injurias se dirigen contra funcionarios públicos sobre hechos concernientes al ejercicio de sus cargos o referidos a la comisión de infracciones administrativas (art. 210 C.P.).

Se procederá de oficio cuando la ofensa se dirija contra funcionario público, autoridad o agente de la misma sobre hechos concernientes al ejercicio de sus cargos (art. 215 C.P.).

- Por la vía penal mediante querrela penal, en el caso de injurias graves producidas sin publicidad (art. 208 C.P.).
- Por la vía penal mediante querrela penal, en el caso de injurias graves producidas con publicidad (art. 209 C.P.).

(1) Cuando se revise o actualice la Ordenanza de Convivencia, se podrían incluir para su persecución, las acciones o expresiones leves que lesionen la dignidad del trabajador o trabajadora que realiza funciones públicas.

#### **6.4. Actuación ante infracciones de atentado, resistencia y desobediencia contra los funcionarios públicos**

El artículo 550.1 C.P., dispone que son reos de atentado los que agredieren o, con intimidación grave o violencia, opusieren resistencia (no cumplir una obligación) grave a la autoridad, a sus agentes o funcionarios públicos (2), o los acometieren, cuando se hallen en el ejercicio de las funciones de sus cargos o con ocasión de ellas.

(2)En la actualidad se consideran actos de atentado los cometidos contra los funcionarios docentes o sanitarios públicos que se hallen en el ejercicio de las funciones propias de su cargo, o con ocasión de ellas.

#### **6.5. Actuación por actos de acoso o “stalking” dentro y fuera de entorno laboral hacia el trabajador**

El acoso o “stalking” puede producirse en una amplia variedad de situaciones o relaciones no siempre de carácter íntimo. Y tiene múltiples y diversas motivaciones.

Se trataría de persecuciones o vigilancias constantes, llamadas reiteradas, u otros actos continuos de hostigamiento que alteren gravemente la vida cotidiana, llegando a causar miedo y preocupación.

Para que este delito de acoso pueda investigarse y perseguirse, deberá mediar previamente denuncia de la víctima, pues en caso contrario no se actuará de oficio, ni por la policía ni por el juzgado, salvo si la víctima es una de las personas a las que se refiere el art. 173. 2 del Código Penal (3).

(3)... cónyuge o persona que esté o haya estado ligada a él por una análoga relación de afectividad aun sin convivencia, o sobre los descendientes, ascendientes o hermanos por naturaleza, adopción o afinidad, propios o del cónyuge o conviviente, o sobre los menores o personas con discapacidad necesitadas de especial protección...

## 7. Medidas de prevención de hechos de violencia en el trabajo

- Propiciar y fomentar la formación de los trabajadores, a través del departamento de Prevención de Riesgos Laborales, mediante la realización de acciones de formación y prevención de situaciones de conflicto, así como el conocimiento del procedimiento y actuaciones a seguir en estos casos.
- Adoptar medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo: sistemas de detección, timbre de alarma, acceso rápido a zonas seguras, personal de seguridad, cámaras de video, sistema informático de registro de entrada de personas, etc.
- Posible contratación de seguros de garantía de reclamación ante terceros, por daños y perjuicios causados a la persona asegurada en el ámbito de su actividad como empleado público, por malos tratos físicos u ofensas verbales.
- Bajo la coordinación del Departamento de Prevención de los Riesgos Laborales, deberán identificarse los riesgos relacionados con cada puesto o actividad para estimar el nivel de riesgo; y para establecer una adecuada estrategia preventiva.
- Se hará saber a los ciudadanos o usuarios con carteles de advertencia el ***"principio de tolerancia cero respecto a cualquier tipo de violencia"***, además de las posibles consecuencias de pena y/o sanción por el comportamiento infractor.

Alcobendas, 19 de abril de 2017

Fecha en la que se ha aprobado por el Comité de Seguridad y Salud

**COMUNICACIÓN DE INCIDENTES**

**LUGAR/CENTRO:**

**FECHA:**

**HORA:**

**AFECTADO/A:**

**PUESTO DE TRABAJO:**

**DESCRIPCIÓN DEL HECHO DE MANERA PORMENORIZADA Y CON LA MAYOR EXACTITUD:**

Q

**USUARIO/A QUE PROTAGONIZA EL INCIDENTE:**


**TESTIGOS (nombre, teléfono, dirección y DNI):**


Diligencia para hacer constar que el presente documento compuesto de 22 folios, numerados del 1 al 22, ha sido APROBADO por Resolución de la Junta de Gobierno Local N° 4/256 Alcobendas a 20 de junio 2017

La Concejal-Secretario de la Junta de Gobierno Local

Fdo.: M<sup>a</sup> Concepción Villalón Blesa