



[www.fsc.ccoo.es](http://www.fsc.ccoo.es)

## **Violencia en el trabajo: cuando la prevención de riesgos falla** **El paradigma de la Administración General del Estado en España**

Documento FSC-CCOO nº-21

## Contenido

1)	Antecedentes .....	2
2)	Radiografía de la violencia en el trabajo...	3
3)	Evaluar y prevenir la violencia en el trabajo	7
4)	El marco normativo y jurídico español frente a la violencia en el trabajo, en España y en su Administración Central .....	9
5)	La prevención de riesgos laborales en la Administración General del Estado en España	13
6)	La violencia dentro de la Administración: el acoso laboral	16
7)	La Violencia de Género.....	19
8)	Violencia de los usuarios hacia el personal de la administración	21
9)	Cuando la violencia en el trabajo se convierte en pandemia. Las instituciones penitenciarias.....	24
10)	Conclusiones .....	30



## 1) Antecedentes

La violencia en el trabajo es consustancial al marco de relaciones laborales existentes en un modelo productivo y un momento histórico concreto; toda vez que las relaciones de trabajo se sustentan asimétricamente entre los dueños de los medios de producción y los dueños de la fuerza de trabajo.

Históricamente la violencia en el trabajo viene caracterizada por la dialéctica entre la búsqueda del aumento de la plusvalía y la defensa de un salario digno en unas condiciones laborales adecuadas a la protección integral de la persona.

En las sociedades de economía de mercado modernas es donde se desarrollaron unas relaciones laborales mucho más complejas e interdependientes, con un crecimiento exponencial de los servicios, y fundamentalmente de los servicios públicos del Estado.

Es en ese contexto donde la violencia en el trabajo se dimensiona en múltiples tipos, como el acoso sexual, la desigualdad de género, el acoso laboral, o la violencia verbal o física.

Es evidente que el problema de la violencia en el trabajo no es un fenómeno nuevo, pero es igual de evidente que está alcanzando niveles de pandemia en el mundo laboral y es uno de los riesgos laborales con mayor prevalencia en un buen número de sectores, fundamentalmente de las Administraciones Públicas.

La violencia en el trabajo es multicausal, pero queda suficientemente acreditado que los periodos de crisis social, económica o política incrementan la prevalencia de tan nocivo fenómeno. La profunda crisis que padece España ha incrementado notablemente los casos de violencia contra los empleados y empleadas públicas, al convertirse éstos en la visualización personal ante el usuario de los recortes o pérdidas en derechos y prestaciones.

La violencia se ha ido extendiendo paulatinamente desde las empresas que manejan bienes de alto valor, por ejemplo bancos y farmacias, a organizaciones que realizan actividades de servicio público o a la ciudadanía, como los sistemas de transporte urbano y los servicios públicos (bomberos, médicas, profesores, enfermeras, trabajadores



sociales, trabajadoras de la comunidad, camareros, etc.) (Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 2001) (OSHA, 2002), lo que ha devenido en un fenómeno emergente y global en el ámbito de los riesgos laborales.

Se han definido los lugares de trabajo más vulnerables como los servicios sanitarios, el personal docente, empleadas de servicio doméstico, trabajadores solitarios o a turnos, tareas de atención al público en bancos y comercios. Se ha señalado que alrededor de mil personas mueren cada año en los entornos laborales por estas circunstancias (Chappell y Di Martino, 1998).

## 2) Radiografía de la violencia en el trabajo

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

Según el informe preparado por la OIT, *Violence at Work* en los Estados Unidos alrededor de 1.000 personas son muertas cada año en entornos laborales. El homicidio se ha convertido en la principal causa de defunciones en el lugar de trabajo para las mujeres, y en la segunda para los varones.

El informe de la OIT se centra en el análisis de las tendencias globales. Entre los resultados del estudio, el informe señala:

- Los brotes de violencia "que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que este problema rebasa en efecto las fronteras de los países, los ámbitos de trabajo o cualesquiera categorías profesionales".
- En algunos lugares de trabajo y ocupaciones, como son, taxistas, el personal de los servicios sanitarios, el personal docente, las trabajadoras y trabajadores sociales, el servicio doméstico en países extranjeros o el trabajo solitario, sobre todo en los turnos de noche del comercio de detalle, existe un grado de riesgo ante la violencia mucho mayor que el correspondiente a otros ámbitos u ocupaciones.
- Dicho riesgo es considerablemente mayor para las mujeres, dado que se concentran en las ocupaciones más expuestas, como la enseñanza, el trabajo social, la enfermería, la banca y el comercio minorista
- El informe indica que la violencia en el entorno de trabajo se deriva de una combinación de causas, relativas a las personas, el medio ambiente y las condiciones de trabajo, así como a las formas de interacción entre los propios trabajadores y



trabajadoras, entre las personas que son clientes y el personal y entre éstos y los empleadores.

"Rechazamos la idea de que la violencia en el lugar de trabajo obedezca únicamente a factores personales", dice el Sr. Di Martino. "Nunca lograremos prevenirla o ponerle coto si nos basamos sólo en esta premisa".

La Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo (2007) señala los clientes son la principal fuente de violencia en el lugar de trabajo y que los países que tienen más incidencia de violencia en el trabajo son: Países Bajos con el 10% de las personas trabajadoras, Francia y Reino Unido con el 9% e Irlanda con el 8%. De estos una media de un 6% sufre sólo amenazas. Por otro lado se afirma que la violencia la ejercen compañeros de trabajo en un 2%, mientras que usuarios, clientes, etc., la ejercen en un 4%.

Por colectivos, de todos los trabajadores y trabajadoras europeas, los profesionales de la salud son los que más actos violentos han sufrido (24%), por delante del personal de la enseñanza (7%) y la policía (5%).

Con respecto a la violencia física las mayores cotas de exposición se dan en el sector servicios (Administración Pública (6%) y Comercio y Venta (5%). Se ven más implicadas las mujeres (10%) que los hombres (8%).

Una de las clasificaciones más difundidas sobre los tipos de violencia en el trabajo es la elaborada por la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA). Esta clasificación (INSHT, 1998) (INSHT, 2001) divide los eventos violentos en tres grupos en función de quiénes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas:

a. Violencia I

Se caracteriza porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación con la víctima: No existe trato comercial o de usuario entre el agresor y la víctima (la circunstancia habitual es el robo). La violencia tipo I es la derivada de atracos que ocurren en establecimientos comerciales, bancos, joyerías, personas que trabajan con intercambio de dinero como taxistas o dependientes.

b. Violencia II

Existe algún tipo de relación profesional entre el agresor y la víctima. Habitualmente estos hechos violentos se producen mientras hay un intercambio de bienes y servicios: seguridad pública, conductores, personal sanitario, docente, etc.



### c. Violencia III

Hay algún tipo de implicación laboral con el afectado como compañero de trabajo, o que ya no lo es (antiguo compañero o superiores), de relación personal como cónyuge o excónyuge, pariente, amigo, etc., o con el lugar donde se realiza la acción violenta porque se tiene rencor u odio hacia ese lugar al que se le da un valor simbólico.

También se puede establecer la distinción sobre el tipo de agresión:

- Agresión verbal (utilizar un vocabulario soez, insultar, gritar despectivamente, lenguaje corporal provocador o agresivo que expresa intimidación o desprecio).
- Agresión verbal grave (amenazar gravemente al trabajador o trabajadora, amenazar a los familiares, etc.).
- Agresión física (realizar intentos para golpear, empujar, amenazar con algún objeto, escupir, etc.).
- Agresión física grave (romper el mobiliario, lanzar objetos con intención de hacer daño, tirar al suelo a alguien, morder, arañar, golpear, dar patadas, dar cabezazos, etc.).

También podemos distinguir entre violencia interna (la que se produce dentro de la propia empresa, entre cargos directivos, supervisores, trabajadores) y externa (la que puede darse entre las personas trabajadoras y terceros, o entre el personal y los clientes, pacientes, estudiantes, proveedores y el público en general) (OIT, 2003 b).

También existen algunos factores que pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos que pueden estar asociados al medio social, al propio trabajo y a las características personales del agresor:

#### A. Características del medio social

Las empresas suelen estar ubicadas en zonas deprimidas, zonas con alto índice de criminalidad, con economías inestables, con valoración cultural del individualismo, de la violencia instrumental y de modelos de conducta agresiva (quien no exige agresivamente no es atendido adecuadamente).

#### B. Características del trabajo

La violencia suele ser más frecuente en las empresas en las que impera una organización muy rígida (burocratizada o autoritaria) o muy flexible (inestable, precaria, impredecible), una organización carente de políticas y normativas coherentes, con circuitos y canales de comunicación inoperantes o deficitarios, con contenidos informativos insuficientes, ambiguos, tardíos y con un estilo de mando autoritario o arbitrario y donde puede darse un trato de favor o un trato



discriminatorio, desigual y vejatorio, donde se desvaloriza al personal, donde hay falta de participación en la toma de decisiones, donde las exigencias son excesivas, donde hay falta de reconocimiento y de apoyo por parte de los jefes y compañeros, donde se dan presiones para incrementar la productividad, donde las plantillas son inadecuadas (escasez de plantilla, reducciones de plantilla, despidos), donde las condiciones y el clima de trabajo es estresante y donde hay masificación y tiempos de espera largos. Además la violencia en el trabajo suele darse en los trabajos que se realizan en solitario, en los que implican intercambio regular de dinero con clientes, en los trabajos nocturnos, en los lugares de trabajo que tienen bienes valiosos, en los que se realizan servicios de seguridad privada, en los que se trabaja con público (consumidores, usuarios, clientes, pasajeros, pacientes, etc.) y en los que se trabaja con ciertos colectivos conflictivos o se desarrollan funciones de seguridad pública (Cantera, Cervantes y Blanch, 2008).

Tabla 9. EXPOSICIÓN A RIESGOS FÍSICOS Y PSICOSOCIALES. COMPARACIÓN ENTRE ESPAÑA Y LA UE-28

RIESGOS FÍSICOS	RIESGOS PSICOSOCIALES
Finlandia (96,1%)	Dinamarca (90,3%)
<b>España (96,1%)</b>	Suecia (89,4%)
Francia (94,9%)	Finlandia (88,6%)
Suecia (94,9%)	Malta (87,4%)
Estonia (94,1%)	Estonia (85%)
Portugal (93,8%)	Bélgica (84,9%)
Alemania (92,9%)	Alemania (83,5%)
Croacia (92,7%)	Países Bajos (83,2%)
Dinamarca (92,5%)	Portugal (82,2%)
Eslovenia (92,4%)	Chipre (81,8%)
República Checa (92,4%)	Francia (81,5%)
Luxemburgo (92,3%)	Letonia (80,4%)
Bélgica (92%)	Irlanda (80,1%)
<b>TOTAL (91,7%)</b>	Reino Unido (79,6%)
Letonia (91,4%)	Eslovenia (79,3%)
Países Bajos (91,2%)	Luxemburgo (79%)
Reino Unido (90,8%)	<b>Austria (77,9%)</b>
Hungría (90,4%)	<b>TOTAL (76,7%)</b>
Italia (90%)	Rumanía (76%)
Lituania (89,8%)	Grecia (76%)
Malta (88,9%)	Croacia (73,2%)
Polonia (88,8%)	Polonia (72,1%)
Austria (88,2%)	<b>España (70,4%)</b>
Irlanda (87,8%)	República Checa (69,4%)
Chipre (85,5%)	Bulgaria (68,8%)
Rumanía (85,2%)	Hungría (67,1%)
Eslovaquia (83,5%)	Eslovaquia (61%)
Bulgaria (82,2%)	Italia (59,3%)
Grecia (79,4%)	Lituania (56,5%)

Base: total de centros de trabajo de la UE-28 (N= 42.479).

Fuente: Encuesta Nacional de Gestión de Riesgos Laborales en las Empresas. ESENER-2 – España 2014



### 3) Evaluar y prevenir la violencia en el trabajo

Existe la creencia generalizada de que en ciertas ocupaciones es inherente un cierto grado de violencia o que ésta es impredecible, como una parte misma del trabajo. El personal asume el riesgo de sufrir actos violentos, lo que puede conllevar la pasividad o la imposibilidad de hacer algo. La política de empresa debe implicar y comprometer a todos los participantes, e igualmente realizar un análisis de la situación de la empresa con la participación activa de los trabajadores y trabajadoras.

Por otro lado, creer que la violencia en el trabajo es aleatoria e impredecible puede llevar a considerar que los programas preventivos son innecesarios. Por el contrario, muchos actos violentos pueden ser prevenidos. La violencia requiere de un enfoque integrado de prevención de conductas y de atención reparadora a las víctimas.

Para realizar la evaluación será necesaria la observación en el puesto de trabajo y realizar entrevistas semiestructuradas tanto al personal víctima de la violencia como a los compañeros y compañeras, a los subordinados y a los superiores, con técnicas exploratorias, de escucha activa, que permita la clarificación y la racionalización.

Además es conveniente realizar:

- La anamnesis sociolaboral y datos de filiación (sexo, edad, antigüedad en la empresa y empresas anteriores).
- El análisis de las condiciones psicosociales del puesto de trabajo.
- La descripción cronológica de los hechos relevantes para la situación actual.
- Los recursos personales de afrontamiento.
- La valoración de las consecuencias para el personal: personales, laborales, familiares y sociales.

En Finlandia se ha puesto en marcha el método Kauris, para ayudar a evaluar y gestionar el riesgo de violencia en el trabajo, es un método participativo. Para ello, en cada lugar de trabajo se forma un equipo compuesto de un supervisor o supervisora y el personal. Las medidas preventivas o correctoras (INSHT, 1998) (Llaneza Álvarez, 2002) (OIT, 2003 a) que se adopten dependerán en primer lugar, del tipo de violencia que con más probabilidad pueda sufrirse en el centro de trabajo y en segundo lugar del tipo de establecimiento y del servicio que se ofrece





A. Medidas referentes al entorno

1. Posibilitar al personal una buena visibilidad e iluminación para la observación de las áreas de trabajo.
2. Establecer algún sistema (sonoro o de iluminación) para poder pedir ayuda rápidamente.
3. Colocar servicios de seguridad en la entrada principal, junto a la vía de tránsito de las personas usuarias.
4. Establecer mecanismos que permitan la identificación del agresor.
5. Dotar de medidas de seguridad como cámaras u otros sistemas de seguridad en los lugares que sean necesarios, si procede.
6. Proporcionar equipo apropiado de comunicación para el personal.
7. Prever el aumento y la acumulación de dinero en las cajas.
8. Colocar los artículos de valor fuera del alcance de las personas usuarias.
9. Controlar las entradas, salidas, puntos de riesgo, etc

B. Medidas referentes al procedimiento de trabajo

1. Comunicar a los superiores cualquier preocupación que tenga sobre su seguridad e informar inmediatamente por escrito de cualquier incidente.
2. Asegurar el número de trabajadores y trabajadoras es el adecuado para cada tarea y para cada momento del día.
3. Rotar puestos de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo.
4. Cerciorarse de que la atención al usuario está adecuadamente diseñada y gestionada.
5. Establecer procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente, adecuados a cada instalación.
6. Rotar los puestos de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo.
7. Medidas referentes a la formación e información
8. Dar a los trabajadores y trabajadoras información adecuada y apropiada sobre procedimientos y sistemas de trabajo.
9. Impartir formación específica sobre cómo manejar situaciones de violencia en el puesto de trabajo.
10. Realizar información y formación en la detección y manejo de conflictos.

C. Medidas referentes a sistemas de seguridad

1. Los equipos diseñados para prevenir o detener la violencia tienen que ser fáciles de utilizar.



2. Los equipos diseñados para prevenir o detener la violencia tiene que disponer de un mantenimiento periódico.
3. Los trabajadores y trabajadoras tienen que estar entrenados en el manejo de los equipos diseñados para prevenir o detener la violencia.

El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo de 2007, aspira a prevenir y, en caso necesario, gestionar problemas de intimidación, acoso sexual y violencia física en el lugar de trabajo. Este acuerdo condena toda forma de acoso y de violencia e insiste en la obligación que tienen las empresas de proteger a los trabajadores y trabajadoras contra tales situaciones.

Las Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo fueron firmadas por FSESP, UNI-Europa, CSEE, HOSPEEM, CMRE, EFEE, EuroCommerce, CoESS, el 16 de julio de 2010, pretenden garantizar que en cada lugar de trabajo exista una política orientada a los resultados que aborde el tema de la violencia ejercida por terceros.

#### 4) El marco normativo y jurídico español frente a la violencia en el trabajo, en España y en su Administración Central

**La Ley 31/1995** es el marco básico normativo de la actividad preventiva en España, se sustenta, sobre unas pautas de actuación sostenidos en principios fundamentales, entre otros

- **Es obligatorio prevenir:** Prevención significa prever con antelación las consecuencias negativas de una situación y actuar para cambiarla. La prevención de riesgos para la salud y seguridad en las empresas y la administración busca, ni más ni menos, eliminar o controlar aquellas condiciones que puedan contribuir a causar daños para la salud, anticipándose
- **Las condiciones de trabajo afectan a la salud de los trabajadores y trabajadoras,** entendiendo como "condición de trabajo" todas las características del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del personal, incluidas las relativas a su organización y ordenación.
- **Prevención frente a todos los riesgos:** ¿Cuáles son las condiciones que pueden suponer un daño para la salud? El daño a la salud puede proceder no sólo de las máquinas, herramientas o sustancias que se emplean, no sólo de los locales e instalaciones y de los procedimientos que se siguen, sino también de la organización y ordenación de las tareas. Los turnos



prolongados, el horario, los ritmos intensos, los mecanismos de control del rendimiento del trabajador/a, las relaciones jerárquicas mal definidas, la asignación poco clara de las tareas, son aspectos de la organización del trabajo que pueden generar daño a la salud, especialmente, aunque no sólo, daño psíquico.

- **Los accidentes no son "acciden...tales":** Los mal llamados "accidentes" y las enfermedades relacionadas con el trabajo son evitables si se adopta una adecuada prevención, y hacerlo es una obligación empresarial. Un riesgo es una situación en la que pueden ocurrir cosas indeseadas
- **Organización preventiva:** La prevención debe estar integrada en la gestión habitual, pero es también una tarea específica que debe ser llevada a cabo de manera planificada, con recursos humanos cualificados y asignando recursos materiales suficientes. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales obliga a que cada empresa disponga de una organización de recursos preventivos adecuada a sus necesidades. La organización preventiva adopta pautas, da seguimiento a los resultados y propone soluciones.
- **Evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva:** La evaluación de riesgos es un proceso de adquisición organizada de información sobre las condiciones de trabajo que sirve para aportar el soporte de conocimiento necesario para la toma de decisiones. La ejecución de esas decisiones requiere una planificación de actividades y una apropiada organización de los recursos, humanos y materiales.
- **Participación:** La participación de las platillas en la prevención permite una mejor detección de los problemas y una adecuada valoración de las posibles soluciones. Este principio está recogido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, que define canales para la participación: el Comité de Seguridad y Salud y los/as Delegados de Prevención. Las trabajadoras y trabajadores tienen también reconocido el derecho de formular propuestas a la persona responsable de área, al Comité de Salud y Seguridad o a los Delegados/as de Prevención, con el fin de mejorar la salud y seguridad.
- **Formación e información:** Se establece el derecho a recibir toda la información necesaria sobre los riesgos del puesto de trabajo, sobre las medidas de protección y prevención aplicables y sobre los planes de emergencia. Se establece el derecho a recibir formación teórica y práctica en materia preventiva que deberá actualizarse siempre que sea necesario. El tiempo dedicado a esta formación debe tener la consideración de tiempo de trabajo. La formación y la información son herramientas necesarias para que la participación de los trabajadores tenga un contenido real y no se convierta en un mero formalismo.
- **Vigilancia de la salud:** Para verificar la eficacia de las medidas preventivas adoptadas y para detectar precozmente cualquier daño a la salud de origen laboral los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a la vigilancia periódica de su salud, en función de los riesgos inherentes al puesto de trabajo. La vigilancia se llevará a cabo de forma esencialmente voluntaria



para el personal; respetando su libertad, intimidad y dignidad y garantizando la confidencialidad de la información relacionada con su estado de salud.

- **Protección adaptada a la especial vulnerabilidad:** Algunas personas son especialmente vulnerables frente a determinados riesgos, por concurrir en ellos determinadas circunstancias personales o contractuales, como una especial sensibilidad, la minoría de edad, el carácter temporal de su contratación o su encuadre en una empresa auxiliar o en una empresa de trabajo temporal. La Ley de Prevención de Riesgos Laborales dispone que la protección debe adaptarse a estas circunstancias especiales.
- **Protección de la maternidad y de la lactancia:** Es un caso específico de especial vulnerabilidad. Todos los espacios y tareas que presentan riesgo para la embarazada o el feto deben estar señalizados. Cuando una embarazada realiza una tarea que pueda suponer un riesgo para su salud o la del feto, tiene derecho a cambio de tarea. Si crees que es tu caso, y tu derecho no está reconocido por tu responsable, recurre al Servicio de Prevención y/o aporta un informe que indique que tus condiciones de "trabajo" suponen un riesgo para ti o el feto. También puedes recurrir a tu médico. La lactancia está tutelada en términos parecidos.
- **Protección en caso de riesgo grave e inminente:** La Ley de Prevención de Riesgos laborales obliga a la empresa a adoptar medidas para evitar que se produzcan daños personales en casos de riesgo grave e inminente, como el establecimiento de un protocolo de actuación para cuando se verifique el riesgo y la inmediata comunicación del riesgo y de las medidas a adoptar a las personas afectadas. En caso de omisión empresarial, la norma permite que los representantes de los trabajadoras/es o la Inspección de Trabajo acuerden la paralización de actividades. En todo caso cualquier trabajador y trabajadora tiene derecho a interrumpir su actividad y abandonar el lugar de trabajo cuando consideren que dicha actividad entraña un riesgo grave e inminente para su vida o su salud.

En definitiva la acción preventiva debe de buscar anticiparse y evitar **TODOS** los daños a la salud en la actividad laboral, es una actividad integrada en la gestión ordinaria de la actividad de la empresa y la administración, contando con una organización específica dentro de la misma con planificación y recursos suficientes y donde los trabajadores y trabajadoras, tienen junto al derecho fundamental de protección de su salud, los de participación, información, formación, propuesta, vigilancia de la salud, denuncia o resistencia.

**Real Decreto 39/1997** del reglamento de los Servicios de Prevención:

Determina básicamente cómo se organiza la actividad preventiva en la empresa ó administración, posibilitando la actividad de servicios de prevención propios o externalizados.



El servicio de prevención es la organización específica y especializada en el desarrollo del proceso de prevención en la empresa, cumple funciones técnicas y de asesoramiento tanto empresarial como a trabajadores y trabajadoras.

Este Real Decreto regula todas las responsabilidades y condiciones que deben reunir los recursos preventivos y como se articula la planificación de la actividad preventiva.

**Resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública Protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado.**

Es una resolución que refleja un acuerdo de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado, con el que se pretendía abordar el creciente problema de la violencia en el trabajo en la Administración Central entre su personal.

Señalando como Principios de actuación. Con el fin de asegurar que todas las empleadas y empleados públicos disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, es importante que cada Departamento, organismo o entidad pública declare formalmente, por escrito, que rechaza todo tipo de conducta de acoso laboral, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o el acosador ni cual sea su rango jerárquico. Y debe manifestar su compromiso respecto al establecimiento de una cultura organizativa de normas y valores contra dicho acoso, manifestando como principio básico el derecho de las trabajadoras y trabajadores públicos a recibir un trato respetuoso y digno.

A tal fin, se establece el siguiente modelo de protocolo de actuación frente al acoso laboral, a implantar en cada Departamento u organismo de la Administración General del Estado de acuerdo a sus propias características. Protocolo que se plantea, en todo caso, desde una perspectiva esencialmente preventiva y de actuación en la fase más precoz de los problemas. Por ello, las declaraciones institucionales de no tolerancia, la difusión de la información, la formación adecuada de los mandos intermedios y la disposición de un protocolo que insiste en la evitación de las conductas de acoso y en la actuación más temprana posible sobre las mismas, deben ser elementos centrales para que las conductas de acoso se eliminen o, en el peor de los casos, produzcan el menor efecto posible sobre quienes las sufren, además de sancionar a los que las practiquen



Se concluye con el desarrollo de un protocolo de actuación ante la manifestación del acoso laboral dentro de la Administración General del Estado.

**Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas,  
Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado**

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; en particular en un ámbito, como es la Administración General del Estado, en el que una parte importante de su actividad consiste en prestar una atención directa a la ciudadanía o a las personas usuarias de determinados servicios, lo que puede suponer, en algunas ocasiones, para las empleadas y empleados públicos de determinados ámbitos, situaciones de riesgo que deben de ser analizadas, estudiadas, y siempre que sea posible, evitadas.

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 de la Administración General del Estado, apueste por medidas y estrategias preventivas y aporte, al tiempo, un instrumento común de actuación y un sistema de garantías y apoyos suficientes para el personal expuesto a tales riesgos.

El Protocolo tiene como ámbito de actuación el personal de la Administración General del Estado, excepto el personal que trabajen con los internos y las internas en la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y del Ministerio de Defensa.

**5) La prevención de riesgos laborales en la Administración General del Estado en España**

Desde la perspectiva de CCOO valoramos los datos existentes sobre política preventiva en la Administración General del Estado como unas actuaciones que no son capaces de responder a las necesidades preventivas de las trabajadoras y trabajadores públicos y tiene más una perspectiva de cumplimentar lo formal y nominativo sin profundizar en los principios fundamentales que la Ley establece para abordar con éxito la prevención de riesgos laborales.



La prevención no puede conceptualizarse como un acto administrativo, sino tal como mandata la ley como las actuaciones necesarias para evaluar, evitar y reducir los efectos de los daños contra la salud de los trabajadores y trabajadoras en el medio laboral.

Un elemento esencial de garantía y control sobre la eficacia de las políticas preventivas queda asegurado en la legislación española por el derecho de las trabajadoras y trabajadores a la información, la participación, la resistencia o la denuncia. Para el ejercicio de estos derechos la ley reconoce como vector principal las delegadas y delegados de prevención, y su participación paritaria en los Comités de seguridad y Salud, un funcionamiento activo y participativo de los comités es una garantía de mejora en las políticas preventivas y de sus resultados sobre el terreno.

Contrariamente a este presupuesto tan elemental para garantizar la protección de la salud laboral del personal, en la Administración Central española el proceso ha sido justamente el inverso, tomando decididamente la dirección contraria, imponiendo una reducción del número de comités de seguridad y salud y por tanto de delegadas y delegados de prevención a partir del año 2015.

Conforme la propia memoria de 2015 de la Administración recoge en su página 21: *“El total de nuevos Comités de Seguridad y Salud quedaría así situado en torno a los 330, lo que supone un reducción de aproximadamente el 50% respecto al número existente hasta el año anterior (situado en 688 Comités durante 2014). Lo que conlleva una reducción porcentual aproximada en cuanto al número de Delegados de Prevención”*

Unido a este invalidante recorte de los derechos de participación y consulta del personal de la Administración Central, los recursos propios de la organización preventiva son escasos para el volumen de personal afectado y además no se cubren las plazas vacantes, siguiendo la memoria 2015, el siguiente cuadro es ilustrativo.



El número de vacantes por cubrir se incrementa año a año hasta alcanzar el 20% actual sobre una plantilla presupuestada de entorno a los 500 efectivos para un plantilla de 224.000 empleados y empleadas.

Estos datos tan negativos vienen originados en la congelación de oferta de empleo y en el bloqueo de acceso a puestos preventivos a los empleados públicos con relación laboral de personal laboral.

Los déficits de la política preventivas en la Administración General del Estado se sienten sobre la población laboral de la misma que no tiene la plenitud de las garantías que la legislación otorga para proteger su salud

La tasa de incidencia de accidentes puede parecer aceptable en su contexto referencial, pero se hace necesario hacer sobre la misma una lectura más profunda

Fte. Eurostat, Ministerio Empleo, Dirección General Función Pública

Incidencia accidentes 2015	UE (28) 2,463% (2013)	ESPAÑA 3,252%	AGE 1,661%
Incidencia Accidentes 2014	UE (28) 2,463% (2013)	ESPAÑA 3,111%	AGE 1,638%
VARIACION	-----	+ 4,53%	+ 1,40%

Sobre estos datos hay que precisar que en los referidos a España, no están contabilizados los referidos al régimen especial de clases pasivas de las Administraciones, y que probablemente reducirían el índice, toda vez que el ámbito de los puestos administrativos tienen un menor número de accidentes.

En segundo lugar se están midiendo los accidentes con baja, en la Administración existe una penalización retributiva para su personal cuando se produce una baja, que aunque no se aplica en el caso de accidentes laborales, si tiene un efecto disuasorio manifiesto, elevando por encima de los estándares los accidentes sin baja.

El total de accidentes en la Administración Central en España se sitúa en 3,17% de su plantilla en 2015, lo que indica que si bien no hay demasiados graves, salvo algún sector específico, si son muy numerosos, lo que demuestra un déficit en las políticas preventivas.





El elemento sustancial que denota que la prevención en la Administración Central española no está respondiendo a las necesidades de su personal, es que a pesar de que en el 2014 hubo un crecimiento exponencial de los accidentes, sobre los datos de 2014 vuelven a aumentar su porcentaje en un 1,40%

#### 6) La violencia dentro de la Administración: el acoso laboral

Con el acuerdo para la implantación de un procedimiento contra el acoso laboral en la administración Central española en el año 2011 se trataba de abordar un fenómeno visualizado recientemente y que manifestaba un incremento en su frecuencia.

Las expectativas no parecen haberse cubierto a la vista de los datos que facilita la Administración sobre el número de personas afectadas por este mecanismo de protección y de las permanentes demandas existentes para su revisión por parte del personal y de las organizaciones sindicales que impulsaron su puesta en marcha y que no parece satisfacer una reforma inicial.

Según datos de la memoria de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración General del Estado (AGE) del año 2015, el número de casos es insignificante y no guarda correlato con los datos y estudios generales en el ámbito europeo o español.

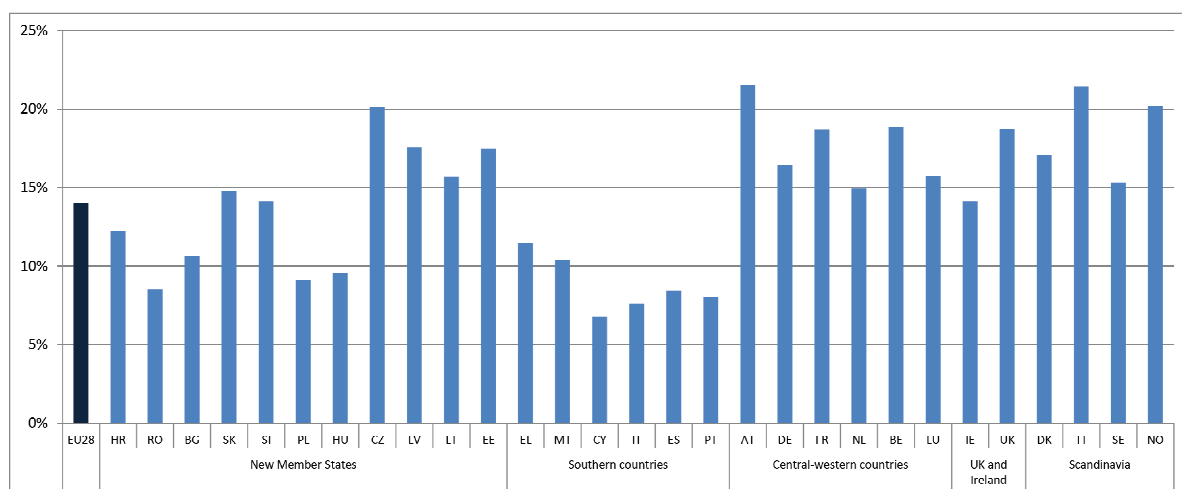
PLANTILLA 2015: 224.000 EMPLEADOS/AS		
denuncias	61	0,02723%
no admitidas	18	0,00803%
archivadas	33	0,01473%
expediente	5	0,00223%
otros	5	0,00223%

Los datos lo dicen todo por sí mismo no parece muy creíble que la Administración Central española sea una isla sin acoso laboral en el mundo laboral europeo, de creernos los datos que nos aporta la memoria de la administración estaríamos ante un espacio libre de acoso laboral.

Pero, según informe de abril del 2015 del Observatorio Europeo de la Vida Laboral creado por la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo. En el conjunto de la Unión, en el año 2010 el 14% de los trabajadores /as

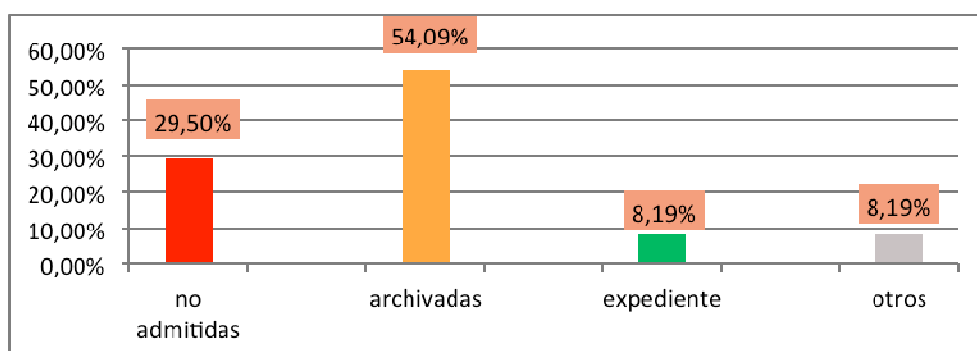


manifestaron haber sufrido algún tipo de ASB (adverse social behaviour, ASB). Para España ese porcentaje es del 8%.



La disfunción que manifiestan los datos de la Administración General del Estado (AGE) es manifiesta y parecen indicar que el fenómeno del acoso laboral está invisibilizado y no cuenta con los mecanismos adecuados para aflorar y ser abordado en condiciones de equidad, toda vez que los datos correspondientes a España sitúan las cifras de acoso trescientas veces superiores a las de la AGE.

Si atendemos al tratamiento que se da al escaso número de las denuncias presentadas se puede comprender un poco más porque son tan reducidas las que se producen.



Casi el 80% de las denuncias no avanzan con el procedimiento existente, lo cual pone en cuestión las propias garantías del procedimiento.

El procedimiento de acoso está cuestionado en su validez para detectar y abordar los problemas de acoso laboral, por razones como las siguientes:



- La primera cuestión que es necesario resaltar en el negativo tratamiento que el acoso laboral recibe en la AGE, se fundamenta en el hecho que las evaluaciones de riesgos psicosociales realizadas, no alcanzan el 30% del personal y las que se han realizado no parecen ser capaces de detectar este riesgo en su proceso de evaluación.
- Que en el procedimiento la Administración sea juez y parte despierta notables recelos entre las personas afectadas por acoso.
- No hay ninguna garantía de protección y seguridad de los testigos, por lo que no es inhabitual que sean objeto asimismo de persecución y acoso.
- No se tiene en cuenta la situación de especial debilidad que tiene la persona acosada para que el procedimiento no es un mecanismo que agudice su situación.
- La intimidación que se manifiesta en la posibilidad de ser procesado sino se acredita finalmente el acoso es un factor manifiestamente desincentivador
- La labor de la inspección parece más dirigida a salvar el buen nombre de la Administración que a detectar y abordar los problemas de acoso.
- Finalmente está acreditado una falta de compromiso político contra el acoso laboral en la Administración Central española, pues la desestimación de denuncias alcanza cotas no presentables estadísticamente. En estos momentos los procedimientos de contra el acoso laboral, parecen estar dirigidos a certificar la inexistencia del acoso laboral en la Administración y no a proteger a los acosados y las víctimas del drama que padecen en sus puestos de trabajo.

Abordar el acoso laboral exige que para ante una situación de acoso moral en una empresa no se produzca o no se vuelva a producir, hay que abordar la modificación de las condiciones de trabajo. La base para ello, para la prevención en origen, es la identificación de los factores de riesgo psicosocial, mediante su evaluación y la aplicación de medidas para eliminarlos. En este mismo sentido se pronuncia la resolución del Parlamento Europeo, que insta a tener en cuenta la organización del trabajo y a hacer un trabajo a largo plazo, sistemático y preventivo para crear un buen entorno laboral), para evitar que se repitan los casos de acoso moral.



## 7) La Violencia de Género

La violencia contra las mujeres es un problema social cuya erradicación precisa de profundos cambios en las formas de socialización de las personas con actuaciones integrales en los ámbitos educativo, social, sanitario, jurídico, policial y laboral introduciendo nuevas escalas de valores basadas en el respeto de los derechos y libertades fundamentales y en la igualdad entre mujeres y hombres, lo que exige el compromiso y actuación de los poderes públicos, las organizaciones políticas y sociales y de la sociedad en su conjunto.

De acuerdo a la Recomendación de las Comunidades Europeas 92/131 de 27 Noviembre 1991, relativa a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo aborda el acoso sexual y propone la siguiente definición: «La conducta de naturaleza sexual u otros comportamientos basados en el sexo que afectan a la dignidad de la mujer y el hombre en el trabajo, incluido la conducta de superiores y compañeros, resulta inaceptable si; a. dicha conducta es indeseada, irrazonable y ofensiva para la persona que es objeto de la misma, b. la negativa o el sometimiento de una persona a dicha conducta por parte de empresarios o trabajadores (incluidos los superiores y los compañeros) se utiliza de forma explícita o implícita como base para una decisión que tenga efectos sobre el acceso de dicha persona a la formación profesional y al empleo, sobre la continuación del mismo, el salario o cuales quiera otras decisiones relativas al empleo y/o dicha conducta crea un entorno laboral intimidatorio, hostil y humillante para la persona que es objeto de la misma; y de que dicha conducta puede ser, en de terminas circunstancias, contraria al principio de igualdad de trato»

La Directiva 2006/54/CE, y la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, consideran que el acoso sexual y el acoso por razón de sexo son conductas discriminatorias, y definen estas conductas estableciendo medidas para prevenirlas y en su caso, combatirlas.

En la Administración General del Estado en España se han promovido compromisos entre la representación sindical y la Administración orientados a:

- Que la Administración General del Estado y los Organismos Públicos vinculados y dependientes de ella deben prevenir y no tolerar el acoso sexual y el acoso por razón de sexo.
- Declarar formalmente por escrito y difundir el rechazo a todo tipo de acoso sexual y acoso por razón de sexo, en todas sus formas y modalidades, sin atender a quién sea la víctima o la persona acosadora, ni cual sea su situación en la organización, garantizando el derecho de las empleadas y empleados públicos a recibir un trato respetuoso y digno. Esta declaración debe llegar a



todas las personas que trabajen dentro de su ámbito de dirección y/o organización

- Promover una cultura de prevención contra el acoso sexual o acoso por razón de sexo, a través de acciones formativas e informativas de sensibilización para todo su personal.
- Comprometerse a denunciar, investigar, mediar y sancionar en su caso, conforme a lo previsto en este protocolo y en la Ley 7/2007, de 12 de abril, cualquier conducta que pueda ser constitutiva de acoso sexual y/o acoso por razón de sexo, aplicando el procedimiento específico aquí establecido que responda a los principios de profesionalidad, objetividad, imparcialidad, celeridad, respeto a la persona y tratamiento reservado de las denuncias, con el consiguiente deber de sigilo, sin perjuicio de lo establecido en la normativa sobre régimen disciplinario.
- Apoyar y asesorar a las presuntas víctimas de acoso sexual y acoso por razón de sexo.

Con el fin de alcanzar estos objetivos y avanzar en las políticas de igualdad de género, se implementó el I Plan de Igualdad en la Administración General del Estado. Para CCOO éste Plan ha quedado en lo formal sin incidir de un modo real en las prácticas de violencia de género contra las mujeres en la Administración.

Sin haber cumplido los objetivos de este I Plan de Igualdad, en noviembre del 2015 se promulga el II Plan de Igualdad en la administración general del estado. En cuestiones tan básicas como la existencia de un Plan de Igualdad en todos los departamentos ministeriales, secretarías u organismos

Que para CCOO el Plan de Igualdad adolece de carencias fundamentales para poder cumplir sus objetivos:

- Identificando objetivos, ejes y medidas sin haber realizado un informe diagnóstico
- Se realizada sin contar con información fidedigna
- Se extraen conclusiones de datos estadísticos irrelevantes
- No existe una política de igualdad objetiva frente a la desigualdad y la discriminación en la AGE, las medidas son parches coyunturales.
- No fija ningún sistema de seguimiento y evaluación



## 8) Violencia de usuarios hacia el personal de la administración

La Organización mundial de la Salud (OMS) estima que uno de cada seis trabajadores/as enferma por maltrato en el ámbito laboral. Uno de los riesgos a los que están sometidos los trabajadores y trabajadoras en el desempeño de su actividad diaria es consecuencia de la interacción con otras personas, la cual puede derivar en comportamientos agresivos o de sometimiento o maltrato. No son hechos aislados, es un problema emergente que cada vez adquiere mayor relevancia, y que intensificado con el deterioro de los servicios públicos en España como consecuencia de la crisis y los recortes.

Necesitamos de herramientas que evalúen las razones del crecimiento de este fenómeno tan pernicioso para el personal de la Administración General del Estado en España, no solo debemos de radiografiar fielmente lo que pasa, sino que debemos de saber porque causas se producen las agresiones y elaborar procedimientos preventivos y de actuación frente a las mismas.

A efectos meramente comprensivos, en este documento, diseccionamos las agresiones de las personas usuarias a los trabajadores y trabajadoras públicos atendiendo a su naturaleza, si son verbales o físicas.

Durante el año 2015 se ha registrado oficialmente 461 casos de violencia verbal contra el personal de los servicios públicos de la Administración Central. Aquí es necesario recordar que la estadística excluye a departamentos de la Administración General del estado, como es el caso de las prisiones competencia de ésta Administración, salvo en la Comunidad Autónoma de Cataluña).

La exclusión de este ámbito concreto no es casual, ni responde a criterios técnicos o competencial, son meramente políticos, pues incluir las instituciones penitenciarias en este caso significaría incrementar las estadísticas en varios miles de casos más, al menos multiplicando por diez las que nos ofrecen. Estas agresiones verbales al personal penitenciario por usuarios del servicio, quedan silenciadas y ocultas bajo el eufemismo de incidentes regimentales en el interior de las prisiones, y reciben un mero tratamiento de alteración del orden interno, pero ninguna consideración por sus efectos psicosociales sobre el personal.



Las agresiones registradas oficialmente se concentran básicamente en los puestos de atención al público, mayoritariamente dentro de las oficinas, pero asimismo se producen casos en otras actividades. Como señala este cuadro de la memoria de prevención de la AGE del año 2015

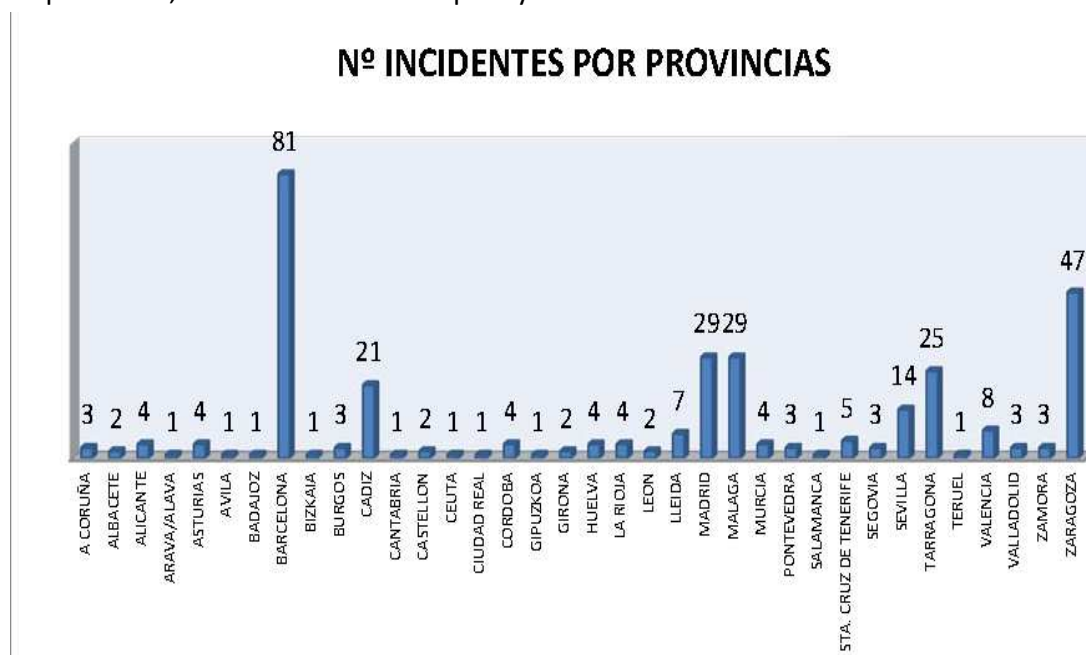
TIPO DE ACTIVIDAD	NÚMERO DE CASOS				
	VIOLENCIA VERBAL	VIOLENCIA FÍSICA			
		SIN LESIÓN	LEVES	GRAVES	MORTALES
ATENCIÓN AL PÚBLICO	353	31	6	1	
INSPECCIÓN/VIGILANCIA NORMATIVA	50	21	3	1	
VIGILANCIA/ATENCIÓN PERSONAS	1	0	3		
ACTIVIDADES DOCENTES	1				
ACTIVIDADES SANITARIAS	19	6			
OTRAS	37	5	1		

Unos de los departamentos dentro de los contemplados por la estadística de la Administración General del Estado con mayor número de agresiones son las oficinas de los servicios de empleo.

La crisis y los recortes han disparado el volumen de agresiones que se padecen en éstos puestos de trabajo, con 326 casos sobre los 539 casos contabilizados oficialmente, es decir el 60% de los casos registrados se producen en un organismo dedicado a gestionar todas las cuestiones relacionadas con el empleo y el desempleo. Si tenemos en cuenta que el desempleo es el principal elemento de preocupación entre la población española, que se han producido importantes recortes en las coberturas del mismo y que éstos han acompañado al unísono el recorte de las plantillas del servicio de empleo, se explica en buena medida el crecimiento de agresiones que sufre el personal de las oficinas de empleo y que tiene una trayectoria ascendente en los últimos años, aumentando más de un 50% desde el año 2011 hasta el año 2015.



Esta relación entre el incremento de las agresiones y la situación social y personal de los usuarios puede establecerse viendo la prevalencia de las provincias con mayor volumen de agresiones, que suelen coincidir con las que tienen proporcionalmente, a su población, volúmenes de desempleo y exclusión social más fuertes.



El protocolo de agresiones de la AGE para estos organismos es una buena intención, pero transcurridos más de seis meses desde su aprobación no se aprecian elementos que permitan saludar su virtualidad. Pues no deja de tener una intención paliativa de las consecuencias y no interviene en las causas, al menos en las causas internas de los organismos, toda vez que supera la finalidad de este informe de superar las causas sociales subyacentes a esta espiral de agresiones de usuarios hacia el personal público.

La primera causa endógena del aumento de las agresiones es la brutal pérdida de empleados y empleadas disponibles para prestar su actividad profesional en los servicios públicos de la Administración General del Estado.





Siguiendo los datos (mayo2016) de “Cartografía de los recortes en la AGE”. Entre el 2011 y el 2015, se han recortado 23.016 puestos netos de personal público en los servicios públicos de la Administración General del Estado, con Ministerios que han perdido casi el 20% de su plantilla en ese periodo.

Este deterioro de los servicios públicos de la AGE, se ve agudizado por el intenso envejecimiento de las plantillas, el aumento de la precariedad laboral con el incremento de empleo temporal, la política de privatizaciones y externalizaciones masivas así como de mayor discrecionalidad, desigualdad entre el personal.

Lo que conlleva unos servicios públicos estructuralmente descapitalizados y mermados para hacer frente al incremento de las necesidades sociales de esos servicios públicos.

Otro factor por el que parece que el Plan contra las agresiones no ha tenido un efecto reactivo frente a las mismas, está en la descoordinación entre las diferentes administraciones como por ejemplo con cuestiones tan básicas como una instalación de seguridad.

La regulación del plan sin las dotaciones presupuestarias y sin memoria económica es otro elemento que pone en cuestión el Plan de Agresiones en la AGE para este conjunto de departamentos (no hay un plan de agresiones para todo el personal de la Administración General del Estado)

### **9) Cuando la violencia en el trabajo se convierte en pandemia. Las instituciones penitenciarias**

Sin lugar a dudas es en las Instituciones Penitenciarias españolas donde se ilustra con más fuerza la política de gestos sin contenido, que afecta a la prevención de riesgos laborales en la Administración general del Estado.

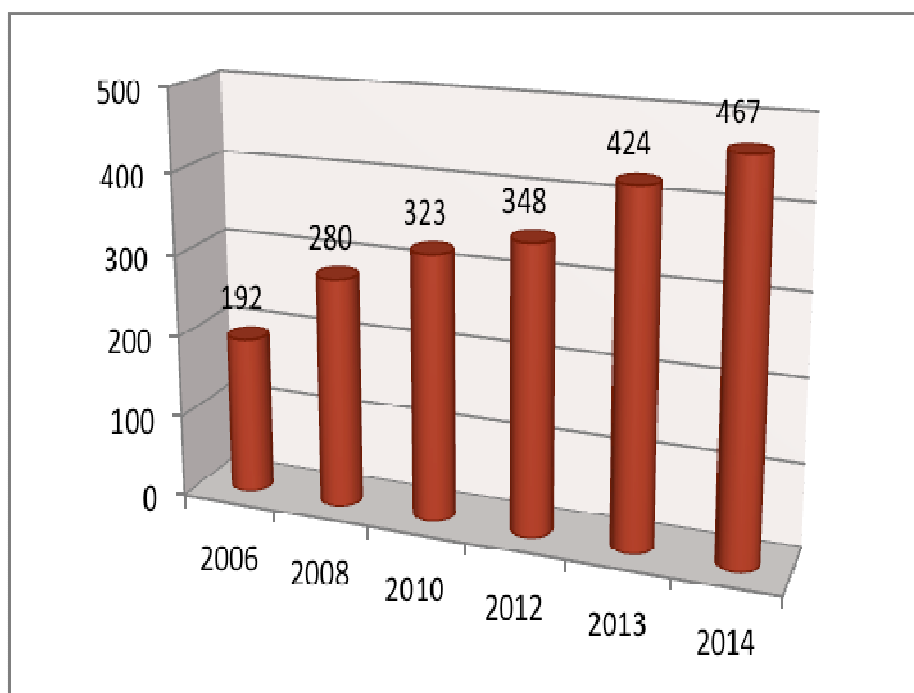
El elemento esencial de ésta política huidiza y opaca es tratar de ocultar los datos de la realidad, el fin siempre es virtualizar una Administración eficiente aun a costa de ocultar las lacras que padecen las trabajadoras y trabajadores en materia de salud laboral.

En las instituciones penitenciarias españolas se producen cerca del 80% de las agresiones más graves de toda la Administración, han sufrido un incremento



exponencial y la respuesta preventiva a cientos de empleadas y empleados víctimas de esta falta preventiva es tratar de difuminar sus agresiones.

### EVOLUCIÓN ACCIDENTES LABORALES INSTITUCIONES PENITENCIARIAS



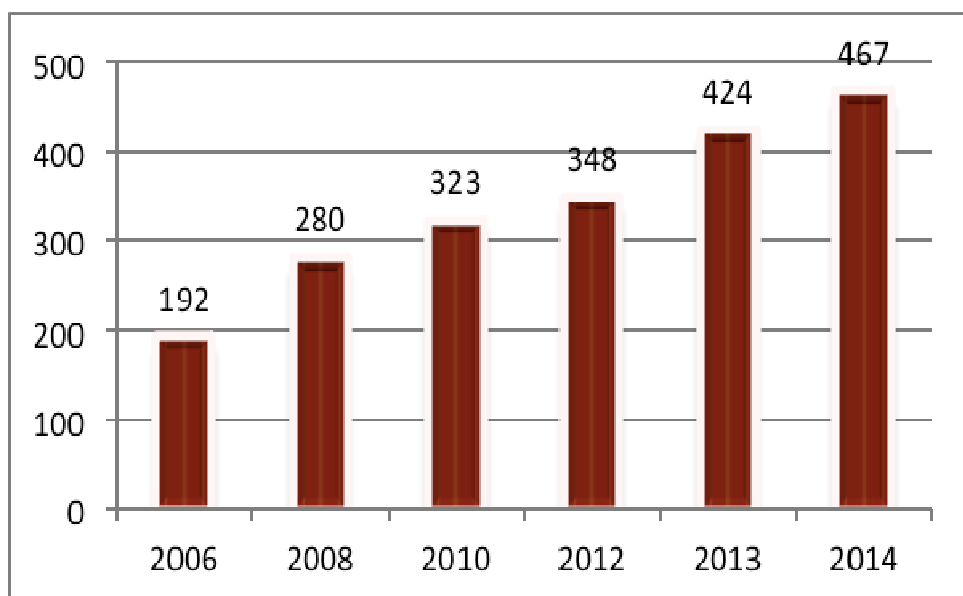
En primer lugar hay que significar a la Administración Penitenciaria española como la más cerrada a abrir las puertas a cumplir con la normativa preventiva europea y española, derechos básicos preventivos deben de ser reclamados ante las autoridades laborales o penales como único modo de resarcirse de los daños que ocasiona la falta de política preventiva en ese departamento.

Por ello no puede llamar la atención el esfuerzo que realizaron sus responsables para conseguir que el programa contra la violencia en el trabajo en la Administración central, no se aplicase a prisiones, objetivo que han conseguido al quedar excluido el personal de prisiones en contacto con personas internas, de la Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas. Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado.



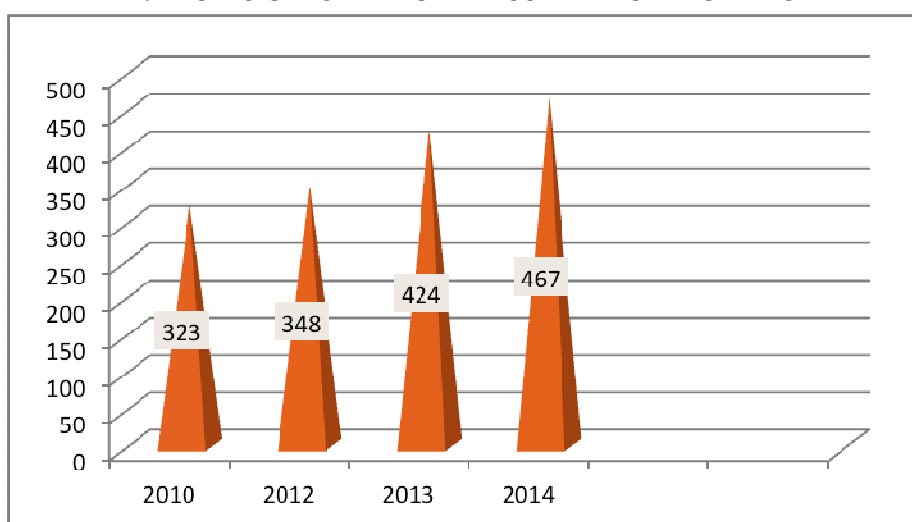
Las agresiones al personal en Instituciones Penitenciarias tienen un carácter estructural, es un riesgo laboral reconocido expresamente en la evaluación inicial de riesgos y son fruto de la actividad laboral, sobre el que hay que actuar preventiva y paliativamente con toda la normativa y legislación de prevención de riesgos laborales vigente.

EVOLUCION AGRESIONES EN IIPP



La Administración Penitenciaria ha sistematizado y protocolizado unos mecanismos de gestión ante las agresiones que excluyen en su integridad las obligaciones empresariales y los derechos del personal penitenciario reconocidos en la legislación de salud laboral.

% AGRESIONES DEL TOTAL ACCIDENTES LABORALES



La Administración General del Estado de España trata de justificar su responsabilidad en la falta de protección frente a los riesgos y sus consecuencias de las agresiones al personal penitenciario bajo el pretexto de salvaguardar la política de seguridad del Estado, cuestión sobradamente demostrada que nada tiene que ver con que el personal penitenciario tenga los derechos de prevención que les reconoce la Directiva 89/391 - Directiva marco sobre salud y seguridad en el trabajo y la propia Ley 31/1995 de España donde en su artículo 3.3 señala: *“En los establecimientos penitenciarios, se adaptarán a la presente Ley aquellas actividades cuyas características justifiquen una regulación especial, lo que se llevará a efecto en los términos señalados en la Ley 7/1990, de 19 de julio, sobre negociación colectiva y participación en la determinación de las condiciones de trabajo de los empleados públicos”*. Y como la propia Administración, bajo diferentes gobiernos, ha reconocido con los hechos, no hay ninguna materia que justifique una regulación específica para el personal penitenciario, toda vez que en 26 años de vigencia de la Ley no se ha negociado nada en ese sentido que de lugar a regulación especial alguna.

Consecuentemente no existe ninguna actividad o programa preventivo para intervenir sobre los accidentes laborales originados o a consecuencia de las agresiones físicas al personal penitenciario.

Conciben las agresiones como una parte integral de la actividad penitenciaria y no como un riesgo laboral que prevenir y evitar, como queda constatado en la investigación de los accidentes, todos aquellos que tienen origen en agresiones al personal no se permite su investigación por parte del servicio de prevención y se articula una investigación desde la seguridad y el orden regimental interno o de sus consecuencias penales, pero obviando predeterminadamente cualquier perspectiva de salud laboral, riesgos laboral y del derecho del trabajador a su salud y la obligación empresarial a su garantía en la actividad laboral. Esta perspectiva parece señalar que estas agresiones ya vienen consideradas y retribuidas por la propia naturaleza de la actividad, lo que contravienen toda legislación nacional y europea sobre riesgos laborales.

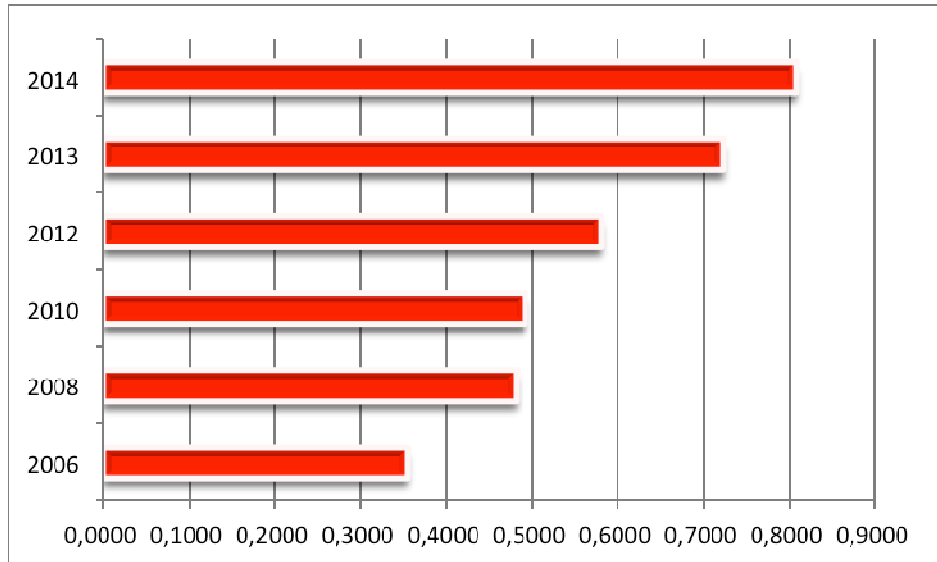
Se pretende tapar el Sol con el dedo, y sacando de las estadísticas a prisiones, las agresiones deberían desaparecer, pero la realidad es otra, mucho más dramática, por más que se intente ocultar por parte de la Administración española.

Los datos son elocuentes y no admiten otra interpretación que cada día las agresiones aumentan en prisiones, y que lo hacen porque no hay política preventiva de riesgos laborales.



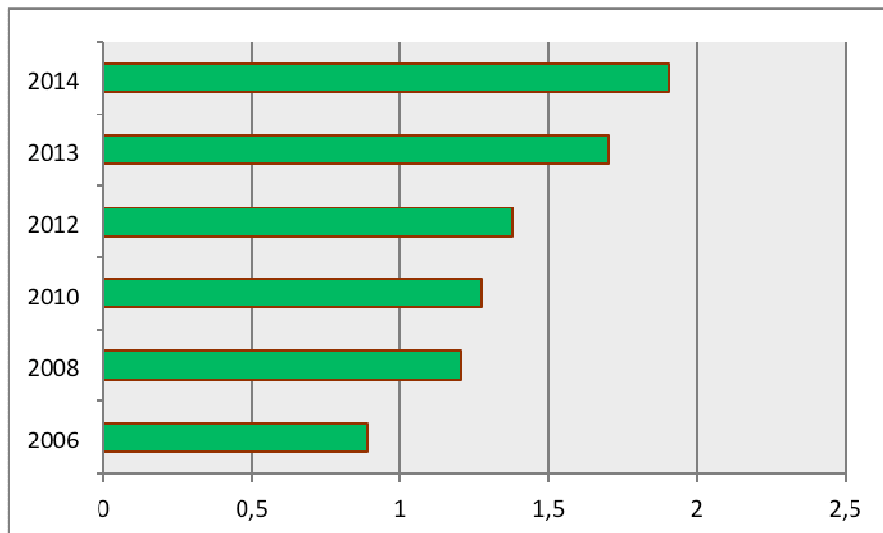
La siguiente tabla ilustra manifiestamente estos hechos, a medida que la población penal disminuye las agresiones aumentan, incrementándose en términos reales en un 227% desde el 2006.

**EVOLUCION NUMERO AGRESIONES POR CADA 100 RECLUSOS**



Los recortes de plantilla tampoco han servido para reducir esta pandemia en Instituciones Penitenciarias, si atendemos al número de trabajadores/as, las agresiones han crecido más del 200%.

**EVOLUCION AGRESIONES POR CADA 100 TRABAJADORES**



Las causas de este incremento de las agresiones en Instituciones Penitenciarias son múltiples y se retroalimentan entre sí.



Los recortes de plantillas han provocado que en los módulos de interior de las prisiones haya menos personal, no es nada inhabitual que un solo funcionario desarrolle su actividad en el interior en módulos de 140 o 160 internos, lo que ante cualquier incidencia eleva exponencialmente el riesgo de agresión.

El porcentaje de población penal con patologías psiquiátricas se ha incrementado de forma notable, las cárceles no están en condiciones de cumplir funciones de psiquiátricos, se carece del personal sanitario especializado y su estructura en nada tiene una orientación sanitaria, sino estrictamente de seguridad y control. No hay políticas adecuadas para esta población reclusa y son un porcentaje importante en el cómputo de las agresiones al personal.

El personal penitenciario está careciendo de un nivel de reciclaje y formación adecuado a las nuevas demandas y exigencias.

El personal penitenciario tiene una percepción de inseguridad y abandono por parte de la Institución frente a las agresiones y la violencia en el trabajo, no acepta la invisibilización y la filosofía de que las agresiones forman parte de su retribución.

El personal penitenciario víctima de la violencia en el trabajo carece de un acompañamiento específico, en las consecuencias de la violencia, demanda protección jurídica, protección psicológica y programa de recuperación laboral tras la agresión.

### **Hay alternativas a la violencia en el trabajo en Instituciones Penitenciarias. CCOO defiende una intervención integral**

Constatada durante años la indiferencia e indolencia con la que los gestores penitenciarios reciben las agresiones al personal penitenciario, donde no han tenido el menor interés en poner una sola medida preventiva frente al incremento de las mismas, hasta conseguir que las prisiones españolas sean el centro de trabajo con mayor índice de siniestralidad en Europa.

CCOO durante todo este tiempo ha insistido en lo importante que es evaluar las agresiones dentro de la evaluación de riesgos e implantar programas para hacer frente a las mismas dentro de la prevención de riesgos laborales.

- Evaluación de las causas de las agresiones
- Evaluación de los puestos de trabajo más expuestos
- Evaluación de agresiones fuera del centro de trabajo



- Programa de actuación frente a una agresión
- Formación e información permanente de todo el personal penitenciario
- Denuncia de oficio de todas las agresiones al personal penitenciario
- Apoyo para el procedimiento judicial sin costo al personal denunciante
- Apoyo médico y psicológico al personal agredido
- Procedimiento de reinserción laboral para el personal agredido de casos graves

Además de estas medidas de carácter de prevención de riesgos laborales, es necesario complementarlas con otras que ataquen muchas de las causas de estas agresiones, y que dependen de la voluntad política de la Administración y que CCOO demanda asimismo en su interlocución con la Administración.

- Oferta de Empleo extraordinaria para la apertura centros Instituciones Penitenciarias
- Programas alternativos para los enfermos mentales en prisión
- Disminución del hacinamiento modular

## 10) Conclusiones

La violencia en el trabajo no es una plaga bíblica inevitable contra la que solo cabe la resignación. La violencia en el trabajo es un riesgo laboral más y, como tal debe de tratarse, mediante evaluaciones ajustadas a la realidad laboral, medidas preventivas con impacto real sobre el terreno y actuaciones activas de apoyo a las víctimas y disuasorias frente a los agresores.

Es necesario concienciar a gestores, prevencionistas, autoridades laborales, representantes de los trabajadores así como a trabajadoras y trabajadores de que no existe ningún puesto o actividad profesional que en la naturaleza de su actividad vaya implícito ningún nivel de violencia en el trabajo.

La primera actuación preventiva frente a la violencia, es la del reconocimiento del propio hecho, negar o minusvalorar la violencia en el trabajo es cerrar las puertas a su solución. La violencia en el trabajo debe de visualizarse con diagnósticos certeros, estadísticas reales y difusión del problema entre los agentes sociales implicados para desde el diagnóstico acordar las medidas preventivas necesarias para evitar este riesgo.



Los datos parecen indicar que en la Administración General del Estado se ha incrementado la siniestralidad y que existe un nivel de agresiones contra su personal completamente inaceptable, y en alguno de sus departamentos totalmente descontrolado. Lo cual es manifiestamente paradójico con el hecho de contar un amplio sistema protocolizado de medidas preventivas reguladas. Esta disfunción abre un espacio para una mejor adecuación de dichas medidas a la realidad sobre la que pretenden actuar.

Frente a los riesgos laborales no es suficiente con un marco teórico, que acompañe el marco normativo-jurídico y se estructure formalmente sobre una organización preventiva. Necesitamos traspasar la frontera entre la propuesta y la necesidad. La prevención o es eficiente en los puestos de trabajo o no es prevención.

Los costos económicos para la ciudadanía de la siniestralidad laboral son enormes, socialmente son inasumibles y políticamente insostenibles. Pero sobre manera son unos costes personales para las víctimas que pueden prolongarse a lo largo de su existencia.

Detrás de cada cifra en una tabla, en una referencia estadística, siempre hay personas; trabajadoras y trabajadores que pagan un alto tributo personal por la entrega de su trabajo a la sociedad. Necesitamos poner rostro a los números para poder hacer mejor prevención de riesgos.

El campo de la prevención de riesgos y la salud laboral tiene que ser un terreno para la negociación y el acuerdo, la utilización de la prevención en el terreno de la política partidaria la hace inútil y estéril.

Sin las empleadas y los empleados públicos, no puede haber prevención, no hay ninguna cabida para un absolutismo ilustrado a la hora de abordar la protección de la salud laboral del personal de la Administración General del Estado. Recuperar la negociación colectiva en prevención de riesgos laborales, además de urgente y legal, es abrir el territorio de las soluciones a la lacra de la violencia en el trabajo.

Madrid, 14 de julio de 2016

