

## 7.5.VARIOS

### CONSEJERÍA DE SANIDAD

**CVE-2022-1887** *Resolución por la que aprueba el protocolo específico de actuación ante situaciones de violencia externa en el trabajo del personal que realiza labores inspectoras en la Consejería de Sanidad.*

Mediante la Orden PRE/94/2017, de 2 de octubre, se aprueba el protocolo de actuación ante la violencia externa en el trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. Este protocolo general regula un procedimiento que contempla los mecanismos de auxilio, la asistencia médica, la notificación del incidente/accidente de trabajo, su investigación y la puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias, así como la actuación del Centro y/o de la Secretaría General correspondiente frente a la agresión, facilitando el apoyo jurídico al trabajador. Se trata de un protocolo aplicable, según su apartado 3 al "personal de la Administración Pública del Gobierno de Cantabria que sufre el riesgo o la consecuencia de un acto violento por causa de su actividad laboral, tanto en los centros de trabajo como fuera de ellos". Sin embargo, resulta compatible con otros protocolos específicos que se establezcan en los distintos centros de trabajo del Gobierno de Cantabria.

El referido protocolo general, en su apartado 4, expresamente indica que "Elaborar un procedimiento de trabajo específico relacionado con la violencia en el propio centro de trabajo debe ser la PRIMERA medida a implantar en este ámbito, porque favorece una anticipación de los problemas derivados de la violencia, detectando los riesgos y situaciones conflictivas propias del centro o unidad, y gestionándolo internamente". En este sentido, en el ámbito de la Consejería de Sanidad, se considera procedente la elaboración de un protocolo específico de actuación ante situaciones violentas aplicable al personal de la Consejería que realiza labores inspectoras en establecimientos, empresas, instalaciones o cualquier otro lugar fuera del centro de trabajo, tal y como se recoge en la propia evaluación de riesgos.

De acuerdo con lo expuesto, de conformidad con lo previsto en el artículo 35 f) de la Ley de Cantabria 5/2018, de 22 de noviembre, de Régimen Jurídico del Gobierno, de la Administración y del Sector Público Institucional de la Comunidad Autónoma de Cantabria,

#### RESUELVO

Aprobar "El Protocolo Específico de Actuación ante Situaciones de Violencia Externa en el Trabajo del Personal que realiza labores inspectoras en la Consejería de Sanidad" que figura como Anexo a la presente Resolución, y ordenar su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Contra la presente Resolución, que pone fin a la vía administrativa, podrá interponerse recurso potestativo de reposición ante el mismo órgano que la dictó en el plazo de un mes, o directamente recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses, contado en ambos casos a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 15 de marzo de 2022.  
El consejero de Sanidad,  
Miguel Javier Rodríguez Gómez.

MARTES, 22 DE MARZO DE 2022 - BOC NÚM. 56

## ANEXO

### PROTOCOLO ESPECÍFICO DE ACTUACION ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO DEL PERSONAL QUE REALIZA LABORES INSPECTORAS EN LA CONSEJERÍA DE SANIDAD

#### 1.- INTRODUCCIÓN.

Uno de los riesgos a los que están sometidos los trabajadores de la Administración Pública del Gobierno de Cantabria deriva de la interrelación con otras personas en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia de la misma. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas.

Mediante Orden PRE/94/2017, de 2 de octubre, se aprueba el protocolo de actuación ante la violencia externa en el trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria. En la propia orden se indica la conveniencia de disponer de protocolos específicos para detectar y controlar las situaciones relacionados con la violencia propias de cada centro o unidad.

Por todo ello, en el ámbito de la Consejería de Sanidad, se considera procedente la elaboración de un protocolo específico de actuación ante situaciones violentas aplicable al personal de la Consejería que realiza labores inspectoras en establecimientos, empresas, instalaciones o cualquier otro lugar fuera del centro de trabajo. En su elaboración se ha contado con la colaboración de los trabajadores afectados y sus superiores jerárquicos. Este protocolo específico y el protocolo general resultan compatibles y complementarios entre sí.

#### 2.- OBJETIVOS.

El presente protocolo pretende que el personal de la Consejería que realiza labores inspectoras conozca y utilice herramientas para prevenir incidentes violentos, así como ofrecer a este personal las pautas de actuación a seguir en el caso de que el incidente llegue a producirse. Todo ello contemplando la especificidad que presenta el trabajo del personal inspector en relación con otros empleados públicos, consistente principalmente en que su actividad se desarrolla fuera del centro de trabajo.

De este modo, se busca reducir la conflictividad, generar seguridad y confianza en este tipo de personal y garantizar la asistencia que precise.

#### 3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente protocolo específico resulta de aplicación al personal adscrito a la Consejería de Sanidad que realice labores inspectoras fuera de su centro de trabajo. Este protocolo específico y el protocolo general aprobado mediante Orden PRE/94/2017, de 2 de octubre, resultan compatibles y complementarios entre sí.

#### 4.- PAUTAS DE ACTUACION ANTE SITUACIONES VIOLENTAS EN EL DESARROLLO DE LABORES DE INSPECCIÓN.

El presente protocolo específico de actuación engloba, por una parte, medidas preventivas dirigidas a la evitación del incidente violento y a minimizar o controlar la intensidad o los efectos de situaciones violentas y, por otra parte, actuaciones concretas a llevar a cabo ante un incidente violento.

##### 4.1.- Medidas preventivas a adoptar antes de salir del centro de trabajo.

Con el fin de minimizar el riesgo producido por situaciones violentas durante las visitas de inspección, los trabajadores:

a) Acudirán a realizar las visitas de inspección portando teléfono, cuyo número deberá conocerse en su centro de trabajo.

b) Dispondrán de información previa actualizada sobre la situación administrativa en que se encuentra el establecimiento y su titular respecto a procedimientos sancionadores o inspectores.

c) En el caso de que se prevea alto riesgo de producirse un incidente violento:

1º. El inspector dejará constancia en su centro de trabajo del lugar al que acude, indicando dirección y número de teléfono del mismo, manteniéndose en comunicación, antes y después de la realización de la inspección, con su centro de trabajo.

2º. Si no consta que el inspector contacta o regresa a la hora prevista, desde su centro de trabajo se intentará contactar telefónicamente para comprobar que se encuentra en buen estado y, en caso de no lograrlo, se avisará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

3º. Si resulta posible, el inspector acudirá acompañado de otro trabajador del Servicio. En determinados casos en que se estime justificado por la gravedad de la situación, se solicitará el acompañamiento de agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

4.2.- Actuaciones para prevenir un incidente violento.

El primer paso hacia la prevención de una agresión se encuentra en una actitud de alerta en el trabajo. La clave está en detectar a tiempo los primeros signos antes de que ocurra la agresión, para poder ejercer una acción de control y evitación de la materialización del acto agresivo.

Así, cuando el inspector prevea la posible situación conflictiva, aplicará las actuaciones contempladas en el apartado 4 del protocolo general. En este sentido, cabe resaltar como pautas de actuación específicas:

a) Iniciar la visita de inspección identificándose y exponiendo brevemente el motivo de inspección, manteniendo una actitud serena y educada.

b) Solicitar, en todos los casos que resulte posible, el acompañamiento del representante de la empresa durante la visita de inspección.

c) Informar al usuario sobre cualquier aspecto que solicite o que considere necesario el inspector, pero evitando cambio cruzado de opiniones o confrontación.

d) Se hará ver al administrado que la actuación inspectora no varía dependiendo del funcionario que la lleva a cabo, sino que se realiza de acuerdo con la normativa vigente. Ante la misma situación, el modo de actuar y el resultado no varía.

e) Evitar utilizar la amenaza o la coacción.

f) Procurar no interrumpir al usuario, así como utilizar el asentimiento con la cabeza como signo de que le estamos escuchando y entendiendo lo que dice.

g) Tener muy en cuenta que el tono de voz debe ser firme, cordial y no amenazante para el personal usuario. Evitar que sea elevado o que indique dureza, aspereza, brusquedad o altivez.

h) Utilizar técnicas de autocontrol para no dejar que las propias emociones interfieran en la capacidad de solucionar la situación conflictiva. No tomarse las agresiones como algo personal: el objetivo es NO perder el control y NUNCA enfrentarse al agresor.

i) Si el trabajador detecta riesgo para su seguridad, deberá avisar al superior jerárquico para valorar, así, la necesidad de continuar la inspección.

j) A lo largo de la visita y de cara a prevenir una posible agresión, el inspector intentará localizar vías de escape, las tendrá presentes a lo largo de toda la visita y siempre se colocará en la posición óptima.

4.3.- Actuación ante una agresión inminente.

Si la situación se agrava y el comportamiento del usuario indica la posibilidad de una agresión que ponga en peligro la integridad física o psicológica del inspector, éste llevará a cabo las actuaciones recogidas en el apartado 4.2 del protocolo general. Específicamente el inspector observará las siguientes:

a) En primera instancia, se establecerá una distancia de seguridad con el agresor, aproximadamente un metro y medio.

b) Asimismo, en el caso de que sea posible, avisará a personal de seguridad y/o a otros compañeros.

c) Si la situación de riesgo persiste, el inspector abandonará inmediatamente el lugar.

d) Si por razones de salud pública, resulta ineludible realizar la visita de inspección, se avisará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad solicitando su acompañamiento durante la visita de inspección.

#### 4.4.- Actuación tras incidente violento.

En el caso de que finalmente se produzca una agresión, se observarán las actuaciones recogidas en el apartado 4.3 del protocolo general, teniendo en cuenta específicamente lo siguiente:

a) Tras la agresión, el inspector, a diferencia de otros empleados públicos, se encontrará fuera de su centro de trabajo. Por ello, a fin de que reciba asistencia de modo inmediato, avisará él mismo al servicio de emergencias 112 o, en caso de que haya acudido con otro trabajador del centro, su compañero. De este modo, solicitará a través del 112:

1º. La presencia de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad con el fin de garantizar su protección y que se levante el correspondiente atestado.

2º. En el caso de que el inspector requiera asistencia sanitaria urgente, dependiendo de la gravedad de las lesiones, solicitará una ambulancia o se trasladará él mismo al Servicio de Urgencias del centro de salud u hospital más próximo, donde será atendido y se formalizará el correspondiente parte de lesiones.

b) En cuanto le sea posible, el inspector comunicará a su superior jerárquico el incidente y éste a la Secretaría General de Sanidad. La Secretaría General facilitará al inspector Parte de Asistencia para acudir a la entidad con la que tenga asegurada su contingencia profesional el Gobierno de Cantabria para su valoración.

c) La Secretaría General de Sanidad presentará al Servicio Central de Prevención de Riesgos Laborales Nota Interna de Accidente, para su investigación al objeto de que emita el correspondiente informe especificando en la descripción del accidente que se trata de una agresión.

d) En cuanto a los aspectos legales, el inspector puede denunciar los hechos ante la Fiscalía, la Guardia Civil o la Policía. Cabe destacar que la interposición de esta denuncia no resulta obligatoria. En esta vía, necesitará asistencia jurídica y, si así lo desea, puede solicitar a través de la Secretaría General de Sanidad, la asistencia letrada de la Dirección General del Servicio Jurídico del Gobierno de Cantabria.

## 5. DIFUSIÓN.

Este protocolo se dará a conocer a todos los trabajadores afectados. Además, en cada centro, servicio o unidad afectada se colocará cartel que refleje de modo esquemático el modo de proceder ante una posible agresión. Asimismo, cada centro, servicio o unidad afectada dispondrá de un listado de teléfonos de interés en la materia.

[2022/1887](#)