



En relación a la solicitud recibida en esta Secretaría General, se adjunta el "Protocolo para abordar situaciones de conflicto o violencia con terceros" de la Consejería de Economía y Hacienda, en el centro de trabajo del Edificio Macho.

Santander, a 3 de marzo de 2020

Técnico de Prevención de Riesgos Laborales  
de la Consejería de Economía y Hacienda

M<sup>a</sup> Isabel García Leal

**DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA**  
**SERVICIO CENTRAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**

Firma 1: 03/03/2020 - Maria Isabel Garcia Leal  
**TECNICO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES-S.G. DE ECONOMIA Y HACIENDA**  
CSV: A0600AMYrFQAYamjHIFbj3INSseEDJLYdAU3n8j







GOBIERNO  
de  
CANTABRIA

Consejería de Economía  
y Hacienda

## Protocolo para abordar situaciones de CONFLICTO o VIOLENCIA CON TERCEROS

EDIFICIO MACHO, Calle Hernán Cortés nº 9 ,Santander



Nov 2018

Rev. 00

### Protocolo para abordar situaciones de CONFLICTO o VIOLENCIA CON TERCEROS

El Gobierno de Cantabria ha elaborado un protocolo de violencia externa en la administración pública. Parte de su contenido se recoge a continuación, sin perjuicio de posteriores modificaciones o adaptaciones necesarias:

#### - Actuación para prevenir una agresión:

- Cuidar el lenguaje: que el mensaje que se mande al personal usuario sea claramente entendible, empleando un lenguaje claro y una terminología adecuada al perfil del personal usuario.
- Procurar no interrumpir al personal usuario, así como utilizar el asentamiento con la cabeza como signo de que le estamos escuchando y que entendemos lo que está diciendo. Se puede terminar haciendo un breve resumen de lo que hemos entendido que nos quería transmitir.
- Tener en cuenta que el tono de voz, deber ser firme, cordial y no amenazante para el personal usuario. Evitar que el tono de voz sea elevado o que indique brusquedad.
- Evitar usar insultos, amenazas o coacción
- Evitar el empleo de un estilo de comunicación que pueda ser interpretado como falta de interés, frialdad o menosprecio
- Evitar transmitir una información que no corresponda con la realidad o suponga mentir sobre la situación real el persona usuario. Así mismo, admitir que no es posible responder a su demanda o pregunta, cuando se carezcan de datos suficientes.
- Evitar dar la espalda al personal usuario o ponerse en pie mientras éste permanezca sentado.
- En el caso de que la cuestión que se demanda no sea competencia del empleado al que ha acudido, proporcionar la información necesaria para que pueda acudir al área adecuada. Informando posteriormente a la otra unidad de la posible situación conflictiva.
- Solicitar acompañamiento cuando se prevean situaciones de alto riesgos de actuaciones violentas.



– **Actuación ante una agresión inminente**

- Establecer una distancia de seguridad con el agresor, que le permita buscar vías de escape.
- Avisar a los compañeros y personal de seguridad tan pronto como se posible con los medios a su alcance, por ejemplo a viva voz, por teléfono, mediante medios informáticos, etc.
- Avisar al servicio de emergencia 112.

– **Actuación tras una agresión**

El impacto de un incidente violento en cada persona es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente. Las situaciones violentas generan una serie de consecuencias que es necesario tratar. El apoyo a corto plazo debe ser una combinación de apoyo emocional e información y ayuda práctica. En ocasiones, es necesario que el apoyo se prolongue en el tiempo, especialmente cuando las consecuencias físicas o emocionales son duraderas.

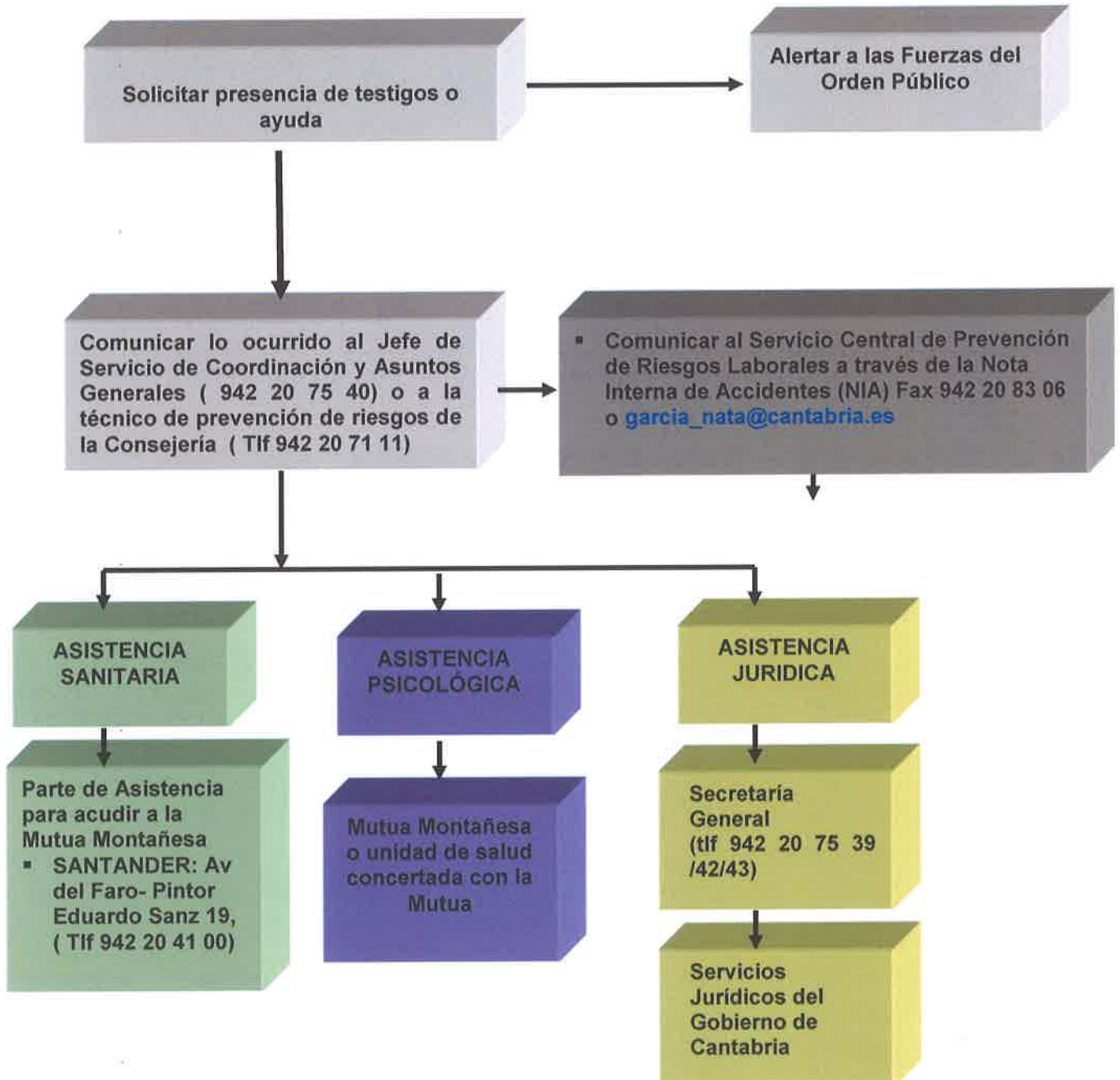
El trabajador víctima de la agresión tiene derecho a asistencia jurídica, sanitaria y psicológica.

Tras una agresión dentro de la actividad laboral o en un centro del Gobierno de Cantabria el trabajador afectado podrá dirigirse al Jefe de Servicio de Coordinación y Asuntos Generales ( 942 20 75 40) o la técnico de prevención de la Consejería de Economía (Tlf 942 20 71 11). Así como a su superior jerárquico, quién le facilitará el Parte de asistencia a la Mutua.

Si el trabajador desea presentar denuncia del hecho, puede solicitar asistencia letrada de los Servicios Jurídicas del Gobierno de Cantabria a través de la Secretaría General (los teléfonos de contacto son: 942 20 75 39 – 942 20 75 42 – 942 20 75 43) , quien se pondrá en contacto con la Dirección General del Servicio Jurídico ( 942 20 73 08)



### ACTUACIÓN ANTE UN INCIDENTE VIOLENTO EN EL TRABAJO





GOBIERNO  
de  
CANTABRIA  
Consejería de Economía  
y Hacienda

## Protocolo para abordar situaciones de CONFLICTO o VIOLENCIA CON TERCEROS

**EDIFICIO MACHO**, Calle Hernán Cortés nº 9 ,Santander



Nov 2018

Rev. 00

Así mismo se comunicará el hecho al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a través de la Nota Interna de Accidente, quién lo investigará y propondrá medidas preventivas.