



ANEXO I:

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EJERCIDA HACIA LOS EMPLEADOS Y EMPLEADAS PÚBLICAS, ADSCRITOS A LOS CENTROS EDUCATIVOS PÚBLICOS NO UNIVERSITARIOS EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA.

◇ DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

El personal que presta servicios en los centros docentes lleva a cabo una labor de atención directa a alumnado menor y/o mayor de edad, otros usuarios del centro y otras personas, lo que puede suponer en algunas ocasiones hacer frente a situaciones de riesgo derivadas de la interrelación de las personas en una situación de trabajo. En esta interrelación se pueden producir comportamientos violentos que pueden suponer un importante riesgo para la salud de los empleados y empleadas públicas.

El marco normativo que exige la actuación en los centros docentes cuya titularidad corresponde a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Cantabria, frente a las situaciones de violencia externa que puede sufrir su personal, es el mismo que sustenta la prevención de riesgos laborales con carácter general. En particular, y por citar solo los hitos más significativos:

El **Convenio de la OIT sobre discriminación y empleo de 1958 (núm. 111)** establece que toda política o medida encaminada a combatir la violencia en el lugar de trabajo debería promover el trabajo decente y el respeto mutuo y promocionar la igualdad de trato entre hombres y mujeres.

El **Convenio OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores de 1981 (núm. 155)** señala 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.

El **Convenio OIT sobre la violencia y el acoso de 2019 (núm. 190)** promueve que todo estado miembro adopte medidas apropiadas para prevenir la violencia en el mundo del trabajo, adoptando las medidas para proteger de manera eficaz al personal; proporcionando a los trabajadores y otras personas concernidas, en forma accesible, según proceda, información y capacitación acerca de los peligros y riesgos de violencia y sobre las medidas de prevención y protección correspondientes; garantizando un fácil acceso a vías de recurso y reparación apropiadas y eficaces; proveyendo sanciones, cuando proceda, para los casos de violencia en el mundo del trabajo.

La **Directiva 89/391/CEE de 12 de junio, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo** introduce las medidas para mejorar la seguridad y la salud de las personas en el trabajo y establece obligaciones para los empresarios y los trabajadores con el fin de limitar los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

El **artículo 40.2 de la Constitución Española** encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad y salud de los trabajadores. En aplicación de este principio, se promulgó la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, que incluye expresamente en su ámbito de aplicación a las Administraciones Públicas.

Por su parte, tanto la **Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de Mujeres y Hombres**, como la **Ley de Cantabria 2/2019, de 7 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres**, reconocen como criterio general de actuación el compromiso con la efectividad del derecho constitucional de igualdad entre hombres y mujeres.

La **Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales** establece en su artículo 14.2 que el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo.



La **Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI** establece el marco para la protección contra la violencia y la discriminación por motivos de orientación sexual e identidad de género y regula los mecanismos para la protección efectiva y la reparación frente a la discriminación y la violencia. En su artículo 15, esta ley obliga a las empresas de más de cincuenta personas trabajadoras a contar con un conjunto planificado de medidas y recursos para alcanzar la igualdad real y efectiva de las personas LGTBI, que incluya un protocolo de actuación para la atención del acoso o la violencia contra las personas LGTBI.

El **Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público** reconoce expresamente el derecho de los empleados públicos a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

El **Decreto 53/2009, de 25 de junio**, modificado por el **Decreto 30/2017, de 11 de mayo**, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria, determina las conductas que afectan a la convivencia, las correspondientes medidas educativas y disciplinarias, así como los procedimientos encaminados a mejorar la convivencia en los centros educativos.

La **Orden PRE/94/2017, de 2 de octubre, aprueba el protocolo de actuación ante la violencia externa en el trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria** con el fin de regular un procedimiento que contemple los mecanismos a seguir para el personal empleado ante cualquier acto de violencia en el trabajo.

◇ OBJETO

El presente protocolo tiene por objeto delimitar las pautas de actuación ante una situación de violencia ejercida por parte de una persona externa (alumnado, familia, visitante, etc.) hacia los empleados y empleadas públicas, adscritos a los centros educativos públicos no universitarios de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, con el fin de minimizar y reparar las consecuencias del mismo.

Se excluye de este protocolo la violencia ejercida entre los propios trabajadores y trabajadoras del centro y entre trabajadoras y trabajadoras del centro.

◇ ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este protocolo se aplicará a los empleados y empleadas públicas, adscritos a los centros educativos públicos no universitarios cuya titularidad corresponde al Gobierno de Cantabria, ante situaciones de violencia externa ocurridas dentro del recinto escolar en horario lectivo, durante la realización de actividades educativas, complementarias o extraescolares, en los servicios complementarios o en el desempeño de funciones administrativas y otras prestaciones de servicio.

Asimismo, el protocolo podrá ser de aplicación para los hechos ocurridos fuera del recinto del centro docente y del horario lectivo, siempre que estén relacionados con las actividades y funciones antes citadas e independientemente del medio por el que se ejerza.

En el caso del personal de empresas externas contratadas que sufra un acto violento debido a su actividad laboral en centros educativos públicos no universitarios del Gobierno de Cantabria se llevará a cabo la coordinación de actividades empresariales, de conformidad con el art. 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.



El personal docente de la Consejería competente en materia de Educación no adscrito a centros educativos públicos no universitarios que sufra un acto violento se registrará por la Orden PRE/94/2017, de 2 de octubre, por la que se aprueba el protocolo de actuación ante la violencia externa en el trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria (BOC nº 197, de 13 de octubre de 2017) y por cualquier otro procedimiento de publicación posterior que aborde las situaciones de violencia externa en el trabajo.

◇ DEFINICIONES

A efectos de este Protocolo, se atenderá a los siguientes conceptos:

Es importante considerar en este punto que el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, etc.) y debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Se considera, por tanto:

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 compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto como, por ejemplo, empujar, impedir el paso, etc. 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 psicológica: este tipo de agresión comprende:

- **Insultos o palabras groseras**, que pueden constituir desde una falta de orden público hasta un desacato a la autoridad.
- **Amenazas**, que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o a sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.
- **Calumnias**, que significa la imputación a alguien de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad como, por ejemplo, acusaciones falsas, difundir rumores falsos, etc. Está tipificada como delito por el Código Penal.
- **Injurias**, que suponen la acción o expresión que lesiona la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Puede igualmente ser constitutiva de delito, por ejemplo, insultos, ofensas, etc.
- **Conductas intimidatorias**, que pretenden, causan o infunden miedo e inhiben. Por ejemplo, provocaciones, difundir rumores, compartir información privada, etc.
- **Conductas acosantes**, que persiguen sin dar tregua ni reposo, por ejemplo, ciberacoso, etc.

◇ PROCEDIMIENTO A SEGUIR TRAS UN INCIDENTE VIOLENTO

El impacto de un incidente violento en la víctima es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente. Si bien, las situaciones de violencia pueden generar una serie de consecuencias sobre el trabajador o la trabajadora y sobre la plantilla, que es preciso tratar. Por ello es importante ofrecer una respuesta rápida y profesional que permita ayudar a la víctima a recobrar el evento traumático. Esta ayuda debe ser una combinación de apoyo emocional, información y ayuda práctica.



En concreto, ante una situación de violencia, los pasos a seguir son los siguientes:

1. El trabajador o la trabajadora mantendrá la calma y tratará de contener la situación. En la medida de lo posible, advertirá al agresor de lo inadecuado de su comportamiento y de las consecuencias. En caso de persistir la situación, se avisará y solicitará ayuda a las personas más próximas y se buscarán vías de escape.

En caso de necesidad, se deberá avisar al servicio de emergencias y, en última instancia, se podrá responder mediante el empleo de medios de legítima defensa.

2. Tras el suceso, la persona trabajadora comunicará los hechos al equipo directivo del centro con la mayor rapidez posible, y este se pondrá a disposición del trabajador o trabajadora, prestandole la atención que necesite e informándole de las actuaciones a seguir.
3. La dirección del centro facilitará al personal trabajador información sobre el centro asistencial al que acudir (Documento I) y el documento "Parte de Solicitud de Valoración Médica" (Documento II), si este es requerido para la asistencia. En caso de ser necesaria asistencia sanitaria de urgencia o riesgo vital, esta se podrá realizar también en el servicio de urgencias del centro salud o del hospital más próximo, cumplimentándose el informe médico y parte de lesiones.

La asistencia médica deberá considerar e incluir, en su caso, la necesidad de algún tipo de rehabilitación de la persona agredida. Se realizará una valoración del daño físico y/o psicológico, en todo caso, y se llevará a cabo, si lo requiere, la asistencia al trabajador/a afectado/a, a proporcionar por la entidad con la que tenga asegurada la contingencia la persona trabajadora.

4. Si la persona trabajadora desea presentar denuncia del hecho, deberá formalizar denuncia particular ante los cuerpos y fuerzas de seguridad, con informe médico o parte de lesiones.

En ese caso, en el mismo momento en el que le sea comunicado, la dirección del centro solicitará asistencia letrada a la dirección general con competencias en materia de personal docente, a través del Servicio de Inspección de Educación, o a la Secretaría General, a través del Servicio de Administración General, según la persona agredida sea personal docente o personal de administración y servicios (PAS, en adelante).

5. Posteriormente, la dirección del centro notificará el incidente, en el mismo día o al día siguiente, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Centros Docentes mediante el documento Comunicación de incidente (Documento III). Además, remitirá notificación, en el mismo día o al día siguiente, informando al Servicio de Inspección de Educación o al Servicio de Administración General, según la persona agredida sea docente o PAS (Documento IV).
6. Tras recibir la comunicación del incidente, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Centros Docentes investigará los hechos y emitirá un informe con las medidas preventivas a adoptar, si fuera el caso. Se remitirá, en el plazo de un mes, copia del informe a la dirección del centro, que será la encargada de implantar las medidas preventivas propuestas.
7. Tras recibir la comunicación de la situación de violencia, el Servicio de Inspección de Educación o el Servicio de Administración General, según el trabajador sea docente o PAS, investigará los hechos y elaborará en el plazo de un mes informe al respecto, que será puesto a disposición de la dirección general con competencias en materia de personal docente o de la Secretaría General, en el caso del PAS.



8. La Inspección Médica de la consejería competente en materia de educación podrá requerir copia de los informes realizados por el Servicio de Inspección de Educación y/o el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Centros Docentes, así como el parte de lesiones a la víctima, según considere.
9. Atendiendo a la denuncia presentada y a los diversos informes realizados, la dirección general con competencias en materia de personal docente o la Secretaría General, según la persona agredida sea personal docente o PAS, podrá modificar temporalmente las condiciones laborales, o bien, la adscripción temporal a otro centro de trabajo, con el acuerdo de la persona afectada.
10. Si la persona agresora pertenece al alumnado, se procederá por parte de la dirección del centro a la adopción inmediata de medidas educativas y disciplinarias, en función de lo establecido en las Normas de Organización, Funcionamiento y Convivencia, en el Plan de Convivencia del centro y, en cualquier caso, de acuerdo con lo establecido en el *Decreto* 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la Comunidad Autónoma de Cantabria, con las modificaciones del Decreto 30/2017, de 11 de mayo. Además, la dirección del centro procederá a comunicar los hechos al tutor o tutora legal de forma inmediata.

◇ DIFUSIÓN DEL PROTOCOLO

Una fase posterior a la elaboración del protocolo es la difusión del mismo. Es fundamental para el éxito en el proceso que todo el personal, tanto docente como no docente, reciba la información adecuada sobre este protocolo.

Concretamente, las personas que ejerzan la dirección de los centros educativos públicos no universitarios deberán dar a conocer a su personal el modo de proceder ante una posible situación de violencia externa. Siempre que exista personal de nueva incorporación y, en cualquier caso, cada inicio de curso, se informará a todo el personal del centro. Con el fin de facilitar esta labor, se dará a conocer la existencia de este procedimiento a través de las Instrucciones de inicio de curso y del Manual de acogida del centro.

Asimismo, este documento y la información divulgativa relacionada con el mismo se publicará en el portal de Educantabria y será remitido a través de medios electrónicos a los centros educativos.

En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a que obliga la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, las empresas externas contratadas serán informadas de la existencia de este protocolo de actuación.

◇ SEGUIMIENTO Y CONTROL

Los incidentes que conlleven la apertura de este protocolo de violencia externa deberán ser informados ordinariamente en el Comité de Seguridad y Salud de Centros Docentes, debiéndose convocar dicho comité, con carácter extraordinario, solo en los casos de incidentes que sean calificados como graves o muy graves.



◇ REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Convenio de la OIT sobre discriminación y empleo de 1958 (núm. 111).
- Convenio OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores de 1981 (núm. 155).
- Convenio OIT sobre violencia y el acoso de 2019 (núm. 190).
- Directiva 89/391/CEE de 12 de junio, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.
- Directiva 2006/54/CE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en asuntos de empleo y ocupación.
- Constitución Española.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y Ley de Cantabria 2/2019, de 7 de marzo, para la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación.
- Ley 4/2023, de 28 de febrero, para la igualdad real y efectiva de las personas trans y para la garantía de los derechos de las personas LGTBI.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- 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.
- Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Decreto 30/2017, de 11 de mayo, que modifica el Decreto 53/2009, de 25 de junio, que regula la convivencia escolar y los derechos y deberes de la comunidad educativa en la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Orden PRE/83/2009, de 29 de diciembre, por la que se aprueba la parte general del Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Orden PRE/94/2017, de 2 de octubre, por la que se aprueba el protocolo de actuación ante la violencia externa en el trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
- ORDEN EDU/1070/2017, de 1 de diciembre, por la que se establece el "Protocolo de actuación en agresiones al personal docente y no docente de los centros sostenidos con fondos públicos que imparten enseñanzas no universitarias de la Comunidad de Castilla y León".
- Orden de 21 de octubre de 2014, del Departamento de Hacienda y Administración Pública, por la que se publica el protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.
- Resolución de 5 de julio de 2013, de la Dirección General de la Función Pública y calidad de los servicios, por la que se aprueba el protocolo de agresiones de la Dirección General de la Función Pública y calidad de los Servicios. Región de Murcia.
- Resolución de 5 de julio de 2013, de la Dirección General de la Función Pública y calidad de los servicios, por la que se aprueba el protocolo de agresiones de las oficinas corporativas de atención al ciudadano. Región de Murcia.
- Norma de prevención. Violencia en el trabajo. Gerencia de Atención Primaria. Servicio Cántabro de Salud. Enero-2011-R.
- Pérez Bilbao J., Nogareda Cuixart C. NTP 489: violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Mejías García A., Carbonell Vayá E.J., Gimeno Navarro M.A., Fidalgo Vega M., NTP 891, 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I, II). Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Protocolo para la prevención de situaciones de violencia dirigidas a trabajadores en el ámbito de los centros educativos y de apoyo a la enseñanza dependientes de la Consejería de Educación y Empleo de la Junta de Extremadura.
- Protocolo para la prevención y gestión de violencia externa en el ámbito laboral del personal docente. Dirección general de Personal Docente. Consejería de educación y Cultura. Gobierno del Principado



- de Asturias en aplicación de Resolución de 220 de diciembre de 2017 de la Consejerías de Hacienda y Sector público, 2017.
- Protocolo específico de prevención y actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo en los centros públicos docentes no universitarios de la Comunidad de Madrid. Viceconsejería de Organización Educativa. Consejería de Educación e Investigación. Comunidad de Madrid. 2019.

REGISTRO DE ACTIVIDADES DE TRATAMIENTO E INFORMACIÓN AMPLIADA DE PROTECCIÓN DE DATOS	
En cumplimiento de los artículos 13, 14 y 30.1 del Reglamento General de Protección de Datos (Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016)	
Tratamiento	Protocolo de actuación ante situaciones de violencia externa ejercida hacia los empleados y empleadas públicas adscritos a los centros educativos públicos no universitarios en la Comunidad Autónoma de Cantabria.
Responsable del tratamiento	-Dirección General de Personal Docente. C/ Río de la Pila 13. 39003.Santander (P. Docente) - Secretaría General de la Consejería de Educación, Formación Profesional y Universidades. C/ Río de la Pila 13. 39003.Santander (P. no docente)
DPD	-Delegado de Protección de Datos de Centros Docentes (P. Docente) C/ Río de la Pila 13. 39003. Santander. dpdcentrosdocentes@educantabria.es -Delegado de Protección de Datos. Gobierno de Cantabria. Peña Herbosa 29, 4ª planta, 39003 Santander. (P. no docente). delegadoprotecciondatos@cantabria.es
Finalidad	Registro de las personas que intervienen en el procedimiento actuación ante situaciones de violencia externa ejercida hacia los empleados y empleadas públicas adscritos a los centros educativos públicos no universitarios en la Comunidad Autónoma de Cantabria.
Legitimación	RGPD 6.1 a): El interesado da su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos. RGPD 6.1 c): el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento. RGPD 6.1 e): el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento. La norma con rango legal habilitante es la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas
Categorías de interesados	Personas que intervienen en el procedimiento de actuación ante situaciones de violencia externa ejercida hacia los empleados y empleadas públicas adscritos a los centros educativos públicos no universitarios en la Comunidad Autónoma de Cantabria.
Categorías de datos personales tratados	Datos identificativos y de contacto. Datos sobre los hechos y que dan lugar al protocolo.
Fuente de la que proceden los datos	El propio interesado.
Consecuencias de no facilitar los datos	Se podrá requerir al solicitante para que subsane la falta, apercibiéndole que, de no hacerlo, se entenderá que desiste de su solicitud, previa resolución.
Destinatarios de cesiones de datos	No están previstos.
Transferencias internacionales	No están previstas.



Plazos previstos de conservación	Los datos se conservarán durante el plazo necesario para el cumplimiento de las obligaciones legales que afectan al responsable del tratamiento.
Medidas de seguridad	Las medidas de seguridad implantadas corresponden a las contempladas en el Esquema Nacional de Seguridad y en la Orden PRE/48/2016, de 22 de julio, por la que se regulan las normas de seguridad sobre utilización de los recursos y sistemas tecnológicos y de información en la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.
Elaboración de perfiles y decisiones automatizadas	No se elaboran perfiles ni se toman decisiones automatizadas.
Derechos	La persona interesada tiene derecho de acceso, rectificación, supresión o limitación del tratamiento. Estos derechos los puede ejercitar poniéndose en contacto con el responsable o con el Delegado de Protección de Datos. Si considera que sus derechos no han sido atendidos, puede reclamar ante la Agencia Española de Protección de Datos (www.aepd.es).



DOCUMENTO I. DÍPTICO DE ACCIDENTE DE TRABAJO

EN TODOS LOS CASOS, la trabajadora o el trabajador accidentado deberá seguir los siguientes pasos:

- Comunicar, en cuanto sea posible, en su centro de trabajo la ocurrencia del accidente o la aparición de la enfermedad profesional.
- Acudir a la Entidad Sanitaria que le corresponda, en virtud del Régimen de Seguridad Social al que pertenezca:

RÉGIMEN GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Si es posible, antes de acudir a la Mutua Montañesa debe solicitar en su centro de trabajo el Parte de Solicitud de Valoración Médica.

MUFACE - RÉGIMEN ESPECIAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Acudir directamente a uno de los dos:

Red Pública: Centro de Salud.

Entidad de Seguro de Asistencia Sanitaria: aportando su propio talonario de partes de baja médica.

- Comunicar en su centro de trabajo si se produce baja laboral.

En caso de accidente de trabajo o enfermedad profesional, el centro rellenará la Nota Interna de Accidente y la remitirá a la siguiente dirección: prevencion@educantabria.es



Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de Centros Docentes

IMPRESO 14/06 - 14/08/2025

EMPLEADOS Y EMPLEADAS PÚBLICOS
ADSCRITOS A CENTROS EDUCATIVOS
PÚBLICOS NO UNIVERSITARIOS DE
LA ADMINISTRACIÓN DE
LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
DE CANTABRIA

**¿Qué hacer
en caso de
accidente de
trabajo o
enfermedad
profesional?**







DOCUMENTO II. SOLICITUD DE VALORACIÓN MÉDICA



SOLICITUD DE ASISTENCIA SANITARIA *(ejemplar para el lesionado que debe entregar en el centro asistencial)*

1. EMPRESA

Nombre de la empresa		CCC
Dirección		
Código Postal	Localidad	Teléfono

Rogamos presten asistencia sanitaria al siguiente trabajador de esta empresa:

2. TRABAJADOR

Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre
Núm. Afiliación Seguridad Social		DNI/NIE/TIE

3. ASISTENCIA SOLICITADA POR EL SIGUIENTE MOTIVO

☐ Lesión conocida y provocada en nuestro centro de trabajo	
☐ Lesión referida al trabajador (pendiente de verificar en sus causas laborales)	
Fecha del suceso:	Hora del suceso:

4. INCIDENCIA

Breve descripción de las tareas que realizaba en el momento de comenzar las molestias

5. SOLICITANTE

Fecha de la solicitud	Nombre y Apellidos	Cargo en la empresa
Firma del solicitante y sello de la empresa		

6. ¿A QUÉ MUTUA PERTENECE?





Uso de La solicitud

Objeto

La Solicitud de Asistencia Sanitaria es un mecanismo diseñado para facilitar la comunicación entre las empresas mutualistas y suma intermutual para simplificar los trámites ante la necesidad de atención por parte de los trabajadores de dichas empresas.

Es una comunicación desde la empresa informando que el trabajador acude a suma intermutual con el conocimiento de la empresa.

En ningún caso es el reconocimiento de la existencia de un accidente de trabajo de una enfermedad profesional; dichos reconocimientos se realizan exclusivamente mediante las correspondientes declaraciones de accidente de trabajo o de enfermedad profesional.

Modo de uso

1. La solicitud de asistencia se precisa solamente la primera vez que un trabajador acude a Suma Intermutual como consecuencia del inicio de un proceso de asistencia sanitaria. Esto es, para las revisiones del proceso no es necesario cumplimentarla. Pero sí cada vez que se produzca una nueva necesidad de asistencia sanitaria.

2. Ante la necesidad de una asistencia sanitaria, una persona (que la empresa designe) cumplimenta la Solicitud de Asistencia Sanitaria. En el citado parte escribe los siguientes datos:

- Nombre de la empresa.
- Nombre y apellidos del trabajador.
- Motivo de la solicitud de la asistencia.
- Fecha y hora del suceso.
- Tareas que realizaba el trabajador en el momento de surgir la necesidad de la asistencia. Esta descripción ayudará en gran medida al equipo médico a la hora de determinar el diagnóstico rápidamente y con precisión.
- Fecha de la solicitud y sello de la empresa.
- Nombre y apellidos del solicitante, cargo en la empresa y su firma

3. El trabajador se persona en los locales de asistencia sanitaria de suma intermutual. En la recepción le solicitan el documento de solicitud de asistencia.

4. Si el trabajador no portase este documento a la llegada al centro asistencial, se le requerirá que su empresa lo rellene.

- Si la asistencia es de urgencia, se prestará asistencia sanitaria, pero no se continuará con el proceso administrativo (emisión de la baja laboral) hasta que la empresa no haga llegar la solicitud de asistencia a suma intermutual.
- Si la asistencia no es urgente, el trabajador es remitido a la empresa, a fin de que cumplimente la solicitud de asistencia, de modo que el trabajador acuda con el documento cumplimentado.

Información sobre Protección de Datos de Carácter Personal.

En cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016 (Reglamento General de Protección de Datos), le informamos que sus datos personales serán tratados por:

Responsable del Tratamiento de Datos: MUTUA MONTAÑESA, Mutua colaboradora con la Seguridad Social nº 7,
CIF: G39008321
Domicilio social: calle Ataulfo Argenta, 19, 39004-Santander.
Delegado de Protección de Datos: dpo@mutuamontanesa.es

Finalidad del tratamiento: Los datos personales facilitados por usted serán susceptibles de tratamiento estrictamente confidencial, con la exclusiva finalidad de que Mutua Montañesa pueda prestar los servicios a los que se encuentra obligado de conformidad con lo dispuesto en la legislación vigente, y en particular la asistencia sanitaria y el abono, en su caso, de las prestaciones económicas que puedan corresponder.

Le informamos que sobre la base de estos datos no se elaborarán perfiles ni se tomarán decisiones automatizadas.

Los datos solicitados en el formulario son estrictamente necesarios para la correcta ejecución de los servicios prestados por parte de MUTUA MONTAÑESA.

Conservación de los datos: Los datos proporcionados se conservarán durante los años necesarios para cumplir con las obligaciones legales y en función de los deberes de conservación específicamente contemplados en la legislación vigente.

Base legal: La base legal para el tratamiento de sus datos personales reside las competencias conferidas a la Mutua en su condición de Entidad Colaboradora con la Seguridad Social.

Destinatarios: Adicionalmente se le informa de que el responsable del fichero, en el marco de la finalidad anteriormente indicada, podrá ceder sus datos personales a:

- Las Autoridades laborales y de la Seguridad Social, en el marco de sus competencias.
- Compañías aseguradoras, en los casos en que sea necesario en función de la naturaleza de la asistencia prestada, proveedores de servicios externos vinculados a la prestación de asistencia sanitaria, peritaje y desarrollo de



- actividades para la prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, como por ejemplo, a profesionales médicos independientes, laboratorios externos, etc.
- Las mutuas integrantes de SUMA INTERMUTUAL en el marco de la colaboración regulada mediante los convenios suscritos entre las distintas Mutuas que componen dicha asociación.
 - Otras Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social con las que se tenga suscrito el correspondiente acuerdo o convenio de asistencia sanitaria.
 - Administraciones Públicas sanitarias.
 - Sociedades de Prevención que presten servicios a nuestros Mutualistas, a los exclusivos fines de que puedan cumplir con sus obligaciones legales. En ningún caso la información facilitada podrá contener datos que no resulten de interés para realizar las funciones que les son propias (por ejemplo, no se transmitirán datos relativos a tratamientos, resultado de pruebas etc. cuando los mismos no resulten relevantes para actividad preventiva)

El tratamiento y las cesiones de sus datos anteriormente indicadas son imprescindibles para poder prestar la asistencia sanitaria correspondiente y, en su caso, abonar las prestaciones económicas que correspondan.

Derechos: Tiene el derecho de acceder a sus datos y solicitar la rectificación y/o borrado de los datos personales o la restricción del tratamiento de éstos. Asimismo, tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos y a solicitar su portabilidad.

Para ejercer sus derechos, puede contactar con el Delegado de Protección de Datos mediante carta dirigida a C/Ataúlfo Argenta 19 -39004 Santander-, o al email dpo@mutuamontanesa.es.

Tiene el derecho de presentar una reclamación a la Autoridad de Control, esto es, la Agencia Española de Protección de Datos, a la cual puede acceder mediante el siguiente enlace:

<https://www.aqpd.es/portaWebAGPD/CanalDelCiudadano/derechos/index-ides-idphp.php>



DOCUMENTO III. COMUNICACIÓN DEL INCIDENTE AL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE CENTROS DOCENTES

1.- DATOS DE LA PERSONA AFECTADA

Nombre:	1er. Apellido:	2º Apellido:
DNI:	Teléf. de contacto:	Seguridad Social ☐
		MUFACE ☐

Tipo de personal: señale con X lo que proceda

P.A.S. ☐	Funcionario ☐
DOCENTE ☐	Interino ☐
	Laboral ☐
Cuerpo / especialidad:	
Categoría profesional:	

2.- DATOS DEL PUESTO DE TRABAJO DE LA PERSONA AFECTADA

Puesto de trabajo:	Centro de trabajo:
	Código del Centro:
Dirección:	Localidad:
	C.Postal:
	Teléfono:

3.- DATOS DE LA INCIDENCIA

Fecha de la incidencia:	Hora de la incidencia:
	Hora de inicio de la jornada de trabajo:
Lugar de la incidencia (centro de trabajo u otro):	
Agresión: ☐ No ☐ Si	Se abre el Protocolo de violencia externa*: ☐ No ☐ Si

* Protocolo de actuación ante situaciones de violencia externa ejercida hacia las empleadas y empleados públicos adscritos a los centros educativos públicos no universitarios en la comunidad autónoma de Cantabria

4.- DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA

--

5.- TESTIGOS

Nombre:	1er. Apellido:	2º Apellido:	Teléf. de contacto:
Nombre:	1er. Apellido:	2º Apellido:	Teléf. de contacto:

6.- DATOS DE QUIEN CUMPLIMENTA ESTA NOTA

Cargo en el equipo Directivo :			
Nombre:	1er. Apellido:	2º Apellido:	Teléf. de contacto:

Fecha:

Firma:

SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES DE CENTROS DOCENTES
Tfnº 942 20 86 64 – prevencion@educantabria.es

CVE-2025-4981



DOCUMENTO IV. MODELO DE NOTIFICACIÓN DE SITUACIÓN DE LA VIOLENCIA AL SERVICIO DE INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN O AL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL

1.- DATOS PERSONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Apellidos y nombre:	
DNI:	Teléf. de contacto:

2.- DATOS PROFESIONALES DE LA PERSONA AFECTADA

Tipo de personal:
P.A.S. ☐
DOCENTE ☐
Centro de trabajo:
Puesto de trabajo:

3.- DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

--

4.- DATOS DE QUIEN CUMPLIMENTA ESTA NOTA*

Cargo en el equipo Directivo :			
Nombre:	1er. Apellido:	2º Apellido:	Teléf. de contacto:

* Cumplimentar únicamente en caso de ser personas diferentes.

Fecha:

Firma:

SERVICIO DE INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN (Personal docente)
inspecciondeeducacion@cantabria.es
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL (Personal de administración y servicios)
personalnodoctente@cantabria.es

CVE-2025-4981



DOCUMENTO V. CAUSAS Y ACTUACIONES PARA PREVENIR UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA

Causas de conductas violentas

Atendiendo a la Nota Técnica de Prevención 489 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, existen muchas teorías sobre las causas de la violencia. Algunas postulan que los comportamientos agresivos son fruto del aprendizaje, bien por imitación de acontecimientos familiares similares, culturales, de los propios medios de comunicación (Bandura) o por la posible ausencia de consecuencias que sigue, en ciertos casos, a un cierto acto de violencia, lo que tiende a reforzar la conducta violenta (Berkowitz). También es explicado el incremento de las tasas de violencia por la adopción de valores que soportan la violencia (Wolfgang y Ferracuti). También son fuentes de violencia las iniquidades económicas y el inadecuado y desigual acceso a bienes y oportunidades. Por tanto, las causas de la violencia pueden ser múltiples, si bien algunas causas inmediatas pueden ser fácilmente identificables (conflictos con la autoridad, cólera, frustración, problemas de comunicación...).

Según la NTP 489, los factores más significativos que pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos se asocian al entorno de trabajo, a la propia actividad laboral, a las características del agresor. Algunos de ellos se indican en la tabla siguiente:

<i>Entorno</i>	<i>Trabajo</i>	<i>Perpetrador</i>
Economías inestables, Zonas deprimidas, Zonas con alto índice de criminalidad,	Estilos de gestión rígidos, autoritarios, Plantillas inadecuadas; escasez de plantilla, reducciones de plantilla, despidos, ... Trabajos en solitario o en pequeños grupos, Trabajos que implican intercambio regular de dinero con clientes, Trabajos por la noche, o hasta tarde o muy de madrugada, Tener en el lugar de trabajo bienes valiosos (dinero,...) Trabajar con público (consumidores, clientes, pacientes...), Trabajar con ciertos colectivos, Retrasos, errores, incumplimientos en la tarea ...	Inestabilidad psicológica, Ausencia de responsabilidad individual, Insatisfacción con el servicio, Largas esperas, Percepción de promesas incumplidas, Frustración, ira, estrés, ...

**Tabla extraída de la NTP 489*

Además, atendiendo a la NTP 489, cuando se han dado incidentes violentos conviene analizar tanto los factores del entorno y del lugar de trabajo, así como los procedimientos de trabajo (ver tabla), en la medida en que, en ocasiones, se puede ver aumentada su probabilidad. Por otra parte, tal análisis, ha de tener en consideración el tipo de establecimiento de que se trata y el tipo de servicio que se oferta.



Factores del entorno y del lugar de trabajo
Localización geográfica del centro de trabajo o del lugar de prestación del servicio (zona urbana, rural, centro de núcleo de población, extrarradio, características socioeconómicas del entorno, etc.).
Diseño del lugar de trabajo:
Iluminación (tanto en el interior del edificio o local como en el exterior, parkings, etc.).
Visibilidad (del exterior del local al interior y viceversa).
Accesos (entradas y salidas, puertas, ventanas, lugares donde esconderse,...).
Mobiliario (altura de mostradores, acristalamientos,...).
Medidas de seguridad (sistemas de vigilancia, sistemas de alarma, cajas fuertes,...).
Procedimientos de trabajo
Horarios de apertura y cierre.
Gestión de acceso al público.
Gestión de dinero líquido.
Gestión de esperas.
Gestión de quejas y reclamaciones (información a clientes, procedimientos, formación de los trabajadores para hacer frente a las quejas).
Calidad de bienes y/o servicios.
Trabajo en solitario o en lugares remotos.
Trabajo con personas problemáticas (historiales de violencia, alcoholicos/drogadictos, enfermos mentales,...).
Preparación del personal para hacer frente a los conflictos.
Cantidad y ritmo de trabajo.

*Tabla extraída de la NTP 489

Actuaciones previas a la situación de riesgo: medidas proactivas

Por tanto, atendiendo a todos los datos anteriores, en los lugares del centro educativo en los que se lleve a cabo atención al público (conserjerías, salas de reuniones y de atención a las familias, secretarías y despachos de jefaturas de estudios y director principalmente), se establecerán las medidas que se relacionan a continuación y que pueden contribuir a eliminar o minimizar determinadas causas de queja del empleado así como, en su caso, del alumnado mayor de edad, padres y madres y ciudadanos en general, en previsión de su posible reacción violenta. Para ello, es conveniente que estas instalaciones tengan algunas características particulares:

- Mantenimiento de una buena iluminación o visibilidad y temperatura adecuada.
- Utilización de un mobiliario adecuado. Buena distribución y disposición de espacios.
- En la medida que sea posible, eliminar de los lugares más accesibles instrumentos cortantes o punzantes.
- Asegurarse que los empleados tienen un acceso rápido a zonas seguras.
- Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso.
- Adecuar las instalaciones para que las zonas de espera sean zonas confortables.
- Proporcionar información clara a los usuarios sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias, así como consecuencias para el agresor de sus actos agresivos.
- Condiciones ambientales adecuadas y confortables: disminuir el ruido ambiental al mínimo posible, eliminar en lo posible los malos olores, mantener una temperatura homogénea adecuada.
- Disposición de medidas de seguridad adecuadas (acceso rápido a zonas o salidas seguras, etc.). Comunicación de la existencia de medidas de seguridad en el centro de trabajo (cartelería). Dichas medidas precisan de un mantenimiento periódico, deberán ser fáciles de usar y los empleados han de estar entrenados en su uso.
- Establecimiento de procedimientos de emergencia claros en caso de incidente (teléfono de emergencia).



- Registrar la identificación de quienes quieren acceder a las zonas de trabajo y disponer en el control de acceso del registro de incidentes pasados, organizando el centro las medidas necesarias para evitar que vuelva a repetirse el incidente.
- Dentro de la autonomía organizativa del centro se desarrollará un procedimiento de inmediata actuación adaptado a la estructura de cada centro.

Proceso de generación de la violencia

En muchas ocasiones, la violencia sigue un curso gradual: comienza por situaciones en las que se empieza hablando y se va pasando a cotas de mayor intensidad. La propia reacción de los trabajadores ante tal situación puede contribuir a determinar el curso de los acontecimientos en un sentido u otro. Según D. Goleman, el enfriamiento consiste en tratar de aplacar la excitación fisiológica asociada a la descarga adrenalínica. Se trata de intentar frenar la escalada de pensamientos hostiles asociada al enfado. A estas estrategias, conviene añadir las propuestas por Redford Williams quien trata de buscar que el usuario identifique los pensamientos irritantes asociados al enfado.

Actuaciones durante la situación de riesgo o escalada: medidas activas

En ciertos incidentes puede llegar a resultar difícil analizar por qué una persona se comporta de cierta manera, pero en otras sí es posible establecer pautas preventivas para evitar o aliviar situaciones violentas.

- Siempre se debe mantener la calma y tratar de contener la situación no respondiendo a las agresiones o provocaciones verbales, intentando reconducir la situación y buscando posibles puntos de acuerdo, no llevando a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretada como amenaza a la persona agresiva.
- Se procurará avisar inmediatamente a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, activar los sistemas de llamada interna de emergencia que se hayan establecido, y avisar al vigilante de seguridad si lo hubiera, etc. Así como la presencia del superior jerárquico o de otro compañero.
- Se intentará en la medida de lo posible mantener identificado al agresor/a.
- Se evitará un tono brusco y/o cortante porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.
- Explicar de forma razonada los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas de otra persona.
- Liberar la tensión emocional de la otra persona dejándola hablar cuanto necesite.
- Evitar cualquier gesto que se pueda interpretar como menosprecio.
- Reconocer las posibles deficiencias propias o de la organización y manifestar los propios sentimientos a la otra persona.
- Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos, así como evitar el uso de un tono de voz elevado.
- Se evitará la adopción de un lenguaje desafiante, el contacto físico o el exceso de proximidad.

Si ninguna de las actuaciones anteriores canaliza la agresividad ni reduce la violencia por parte de terceros, aplicar el protocolo de actuación ante situaciones de violencia externa ejercida hacia los empleados y empleadas públicas adscritos a los centros educativos públicos no universitarios de la Comunidad Autónoma de Cantabria.