

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL - 1700
	Edición: 2ª	Fecha: 03-02-2026	Página 1 de 15
TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
El Jefe de Servicio del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	La Subdirectora General de Personal	El Subsecretario
Juan Manuel Ponce Medero	Inmaculada Toribio Candil	Santiago Antonio Roura Gómez
Madrid, en fecha de firma electrónica	Madrid, en fecha de firma electrónica	Madrid, en fecha de firma electrónica



Protocolo 1700

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

PPRL_1700_TF.DOC



 MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL - 1700
	Edición: 2ª	Fecha: 03-02-2026	Página 2 de 15
TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO			

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. OBJETO
3. ALCANCE
4. NORMATIVA DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. REALIZACIÓN
7. MEDIDAS DE ACTUACIÓN
 - 7.1 ACTUACIONES PREVIAS A LA SITUACIÓN DE RIESGO: MEDIDAS PROACTIVAS
 - 7.2 ACTUACIONES DURANTE LA SITUACIÓN DE RIESGO: MEDIDAS ACTIVAS
 - 7.3 ACTUACIONES TRAS LA SITUACIÓN DE RIESGO: APOYO A LAS VÍCTIMAS
 - 7.4 ACTUACIONES DE LOS RESPONSABLES AFECTADOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES

FECHA	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR
2026	Adaptación del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales a la nueva estructura del Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes. Actualización referencias normativas y/o documentales.

PPRL_1700_TF.DOC



 MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL - 1700
	Edición: 2ª	Fecha: 22-07-2025	Página 3 de 15
TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO			

1. INTRODUCCIÓN

La 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, en el apartado introductorio indica:

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

Para dar cumplimiento a este mandato, en su momento, la Subsecretaría del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, con fecha 14 de noviembre de 2016, resolvió que dicho Ministerio (dividido a fecha de hoy en tres, Ministerio de Cultura, Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes y Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades) actuaría frente a la violencia en el trabajo, siguiendo el protocolo indicado en la citada Resolución.

Este protocolo se aprueba e implanta con el objetivo de establecer un modelo de actuación que, partiendo del principio de tolerancia cero frente a las conductas violentas y del objetivo de dignificar el trabajo y la seguridad de los empleados públicos en este caso del Ministerio de Educación y Formación Profesional, apueste por medidas y estrategias preventivas y aporte, al tiempo, un instrumento común de actuación y un sistema de garantías y apoyos suficientes para los empleados expuestos a tales riesgos tanto antes, durante y posteriormente a la materialización del mismo.

Por otra parte, y a fin de concretar más el objeto de este Protocolo, debe superarse la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. A pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un punto común, que es el considerar que el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física, incluyendo otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre, destacando por tanto también conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.

2. OBJETO

Es objeto de este procedimiento prevenir, detectar y actuar ante posibles casos de violencia en el lugar de trabajo, con el fin de evitar o minimizar la probabilidad de riesgo para la salud de los/as empleados/as públicos/as del MEFD, como consecuencia de conductas agresivas o violentas de los ciudadanos, perfeccionándose los mecanismos que tienen que ver con el apoyo sanitario, psicológico o de asesoramiento jurídico que la Administración debe proporcionar a los trabajadores públicos afectados.

3. ALCANCE

El procedimiento se aplica a toda agresión física, conducta verbal o física amenazante, intimidatoria, abusiva y acosadora ejercida por terceros (usuarios de los servicios) a los/as empleados/as

PPRL_1700_TF.DOC



INFORME DE FIRMA, no sustituye al documento original | C.S.V. : GEN-b260-035b-3403-bf66-707e-ad2e-220b-916b | Puede verificar la integridad de este documento en la siguiente dirección: https://run.gob.es/hsbIF8yLcR

 MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL - 1700
	Edición: 2ª	Fecha: 22-07-2025	Página 4 de 15
TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO			

públicos/as del MEFD, durante el ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas, incluyendo también las agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo pero que tengan a éste como motivo, así como las agresiones que aunque no afecten directamente a la integridad de los/as empleados/as públicos/as sí lo haga sobre las cosas o el patrimonio del MEFD o del propio empleado público por haberse generado un entorno violento. Dicho procedimiento, se aplicará a todo el personal del MEFD que realice actividades de atención y/o contacto con el público (con los usuarios, destinatarios directos o acompañantes) ya sea en forma presencial, en el centro de trabajo o fuera de él, ya sea de forma telefónica o telemática.

Se excluye, tanto la violencia que se puede producir entre los propios empleados públicos, cómo la que se ejerce por terceras personas que realizan una actividad ilegítima (atracos, robo, etc..., por obedecer estas actuaciones a planteamientos distintos y requerir actuaciones o soluciones diferentes).

4. NORMATIVA DE REFERENCIA

El marco normativo que sustenta la Prevención y Actuación frente a situaciones de violencia externa es, la siguiente:

- Protocolo de Actuación frente a la Violencia en el Trabajo de la Administración General del Estado y los Organismos Públicos vinculados o dependientes de ella, acordado el pasado 30 de julio por la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado y aprobado por Consejo de Ministro el 20 de noviembre de 2015.
- El Convenio sobre discriminación y empleo 1958 (núm. 111), en el que se 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 sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), dice que un medio ambiente seguro y saludable facilita un estado de salud físico y mental óptimo en relación con el trabajo, y contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.
- El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos el deber de velar por la seguridad e higiene en el trabajo.
- La Ley General de Sanidad 14/1986, en su artículo 21, establece la necesidad de «promover la salud integral del trabajador».
- 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, en su artículo 5 dice «El empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo».
- La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 14.2 afirma que «el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo».
- El Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público, que reconoce expresamente el derecho de los empleados públicos a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo, de diciembre de 2006, en el que representantes de los empresarios y de los trabajadores reconocen que las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia en el trabajo no

PPRL_1700_TF.DOC



 MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL - 1700
	Edición: 2ª	Fecha: 22-07-2025	Página 5 de 15
TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO			

serán tolerados, en la que se especifiquen los procedimientos a seguir cuando se presenten los casos.

- 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 Procedimiento de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.
 - Nota Técnica de Prevención nº 489, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
 - Procedimientos de Prevención de Riesgos Laborales del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales del MEFD:
- ✓ PPRL 1300 Notificación accidentes trabajo.
 - ✓ PPRL 1301 Investigación accidentes trabajo.

5. DEFINICIONES

Deberemos tener en cuenta una serie de conceptos básicos:

- **Violencia ocupacional:** definida por la Organización Mundial de la Salud en su informe mundial de 2002 sobre violencia y salud, como aquella que está constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta al mismo, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.
- **Violencia en el lugar de trabajo:** recogida esta acepción en el repertorio de la OIT de 2003 como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.

Por otra parte tal como se ha establecido en la parte introductoria de este documento, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, agredir...) teniéndose en cuenta otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quién las sufre, debiendo distinguir la agresión física y la agresión verbal y cada una con unas actuaciones distintas, que son las siguientes:

- **Agresión física:**
 - **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, estando tipificadas como delito.
 - **Lesiones,** suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos y que podrán ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad.
- **Agresión Verbal:**

PPRL_1700_TF.DOC



 MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL - 1700
	Edición: 2ª	Fecha: 22-07-2025	Página 6 de 15
TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO			

- **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 en sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.
- **Calumnias**, que significa la imputación a alguien de un delito, hecho con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio a la verdad, estando tipificadas como delito por el Código Penal.
- **Injurias**, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Puede igualmente ser constitutiva de delito.

Debiendo tener presente que los delitos específicos contra la autoridad, sus agentes y funcionarios públicos, reciben el nombre de atentados, resistencia y desobediencia y están regulados en el Capítulo II de nuestro Código Penal (art. 550 CP).

6. REALIZACIÓN

El protocolo que contiene este documento ha sido elaborado por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del MEFD, Servicio que actualizará de forma periódica este documento el cual podrá ser también modificado cuando algún Comité de Seguridad y Salud, dentro de su ámbito territorial y personal de competencia, detecte y justifique la necesidad de hacerlo.

7. MEDIDAS DE ACTUACIÓN

Es necesario establecer en principio, un conjunto de medidas para prevenir las agresiones en el trabajo, posteriormente un conjunto de actuaciones a seguir durante la situación de agresión y por último actuaciones a adoptar tras la misma.

7.1 ACTUACIONES PREVIAS A LA SITUACIÓN DE RIESGO: MEDIDAS PROACTIVAS

Sin perjuicio de las medidas concretas a que se hace referencia a continuación, es fundamental el compromiso previo y explícito de la organización respecto a la no tolerancia de ningún tipo de violencia y falta de respeto que pueda afectar a los empleados públicos de la misma. Compromiso que no solo debe ser trasladado y conocido por todos los empleados de la organización a través de una declaración expresa, sino también hacerse visible a todos los usuarios de la misma, a través de carteles de advertencia en los que claramente se exprese el principio de tolerancia cero respecto a cualquier tipo de violencia.

Por otro lado, aunque como se ha indicado, los “motivos” que pueden dar lugar a una conducta violenta por parte de un ciudadano-usuario pueden ser múltiples y, a veces, impredecibles, se deben incluir en este bloque un conjunto de medidas concretas, relacionadas con el lugar de trabajo, la organización del trabajo y la aptitud y actitud general del trabajador que, en conjunto, pueden contribuir a eliminar o minimizar determinadas causas de “queja” del usuario y, en consecuencia, de su posible reacción violenta.

PPRL_1700_TF.DOC



 MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL - 1700
	Edición: 2ª	Fecha: 22-07-2025	Página 7 de 15
TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO			

Entre ellas y sin ánimo de exhaustividad, se deben incluir las siguientes:

- Asegurar una buena iluminación exterior e interior para evitar zonas de cobertura a los posibles agresores, habiendo de disponerse de una buena visibilidad e iluminación de manera que el personal empleado público pueda abandonar o pedir ayuda rápidamente y que permita la identificación del agresor.
- Asegurar una buena temperatura
- Evitar aislamiento, físico y horario, por lo que cuando sea detectada una situación real de riesgo se procurará que las actuaciones de los empleados públicos o empleadas públicas afectados puedan realizarse, como mínimo, en parejas.
- Adecuada señalización.
- Mobiliario adecuado al nivel de riesgo (mostradores anchos, barreras...).
- Zonas de espera apropiada y confortable.
- Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo esperado (sistemas de detección, timbre de alarma, pantallas de separación, acceso rápido a zonas o salidas seguras, personal de seguridad con la capacitación adecuada, cámaras de video, protocolos de colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado).
- Información clara a los usuarios sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para el agresor o agresora de sus actos agresivos.
- Adoptar las medidas organizativas y los recursos técnicos y humanos necesarios que permitan una atención al público ágil y adecuada, en función de la demanda. Una adecuada planificación del trabajo y la utilización de la cita previa permitirá evitar o reducir protestas por aglomeraciones o esperas excesivas.
- Establecer sistemas internos de identificación de reincidentes en la realización de conductas violentas, a fin de poder dirigir a estas personas para que sean atendidas por empleados advertidos de antemano.
- Rotación de trabajadores en puestos de riesgo.
- Proteger la identidad de los empleados, utilizando tarjetas con números de seguridad.
- Asegurar la coordinación con otras AAPP en locales compartidos.
- Disponer de un modelo de escrito a remitir al domicilio de la persona agresora.
- Informar y formar, adecuada y periódicamente, a los empleados públicos sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc.

Como complemento de todas estas medidas y tal como la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales exige, es imprescindible que todos los trabajadores que ocupen o vayan a ocupar puestos en los que exista riesgo de agresión, reciban una formación específica sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo.

7.2 ACTUACIONES DURANTE LA SITUACIÓN DE RIESGO: MEDIDAS ACTIVAS

Detectada una situación de riesgo, el empleado público debe estar informado e instruido sobre una serie de medidas que pueda aplicar: lo que constituye el "Procedimiento de actuación ante situaciones de agresión":

- Mantener la calma y tratar de contener la situación: no responder a las agresiones o provocaciones verbales, intentando reconducir la situación y buscando posibles puntos de acuerdo. No llevar a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretado como amenaza a la persona que agrede.

PPRL_1700_TF.DOC



 MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL - 1700
	Edición: 2ª	Fecha: 22-07-2025	Página 8 de 15
TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO			

- Avisar inmediatamente al vigilante de seguridad, por el agredido o por el compañero más cercano, este avisará, a su vez a las Fuerzas de Seguridad del Estado a través del 112. En el caso de que no exista vigilante, los propios trabajadores avisarán a las Fuerzas de Seguridad del Estado a través del 112 o el número de emergencia que exista en el país en el que se encuentre prestando servicios el trabajador afectado, así como a las fuerzas de seguridad competentes en el mismo.
- El compañero o persona más cercana al agredido, será considerado testigo de los hechos acaecidos.
- En toda esta actuación se intentará informar también al inmediato superior jerárquico.
- En la medida de lo posible, tener identificado al responsable de la agresión.

7.3 ACTUACIONES TRAS LA SITUACIÓN DE RIESGO: APOYO A LAS VÍCTIMAS

En caso de materializarse la agresión, deben llevarse a efecto las siguientes medidas, en función de la gravedad de la lesión:

7.3.1. Prestación médica y rehabilitadora

- Solicitar ayuda externa, si se necesita, llamando al 112, o el número de emergencia que exista en el país en el que se encuentre prestando servicios la persona trabajadora.
- Acompañar a la persona agredida a los **Servicios Sanitarios**, cuando proceda. Dado que las agresiones sufridas por un empleado público en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, el empleado público agredido podrá acudir bien a la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, si es del Régimen General de la Seguridad Social o a los Servicios Sanitarios que le corresponda, si pertenece a alguno de los regímenes administrativos (MUFACE, MUGEJU o ISFAS), solicitando un parte de lesiones, si las hubiera.
- La atención médica deberá considerar e incluir, en su caso, la necesidad de algún tipo de rehabilitación de la persona agredida.
- Si el personal médico así lo indicase, el apoyo psicológico podrá considerarse como parte de la prestación a proporcionar por el sistema de aseguramiento del afectado.

7.3.2. Apoyo jurídico

La Administración podrá actuar, en cualquier caso, como denunciante, siendo el MEFD el que preste el apoyo jurídico al agredido, a través de la Abogacía del Estado dependiente de la Subsecretaría de Educación, Formación Profesional y Deportes.

De no ser posible la intervención de los citados Servicios Jurídicos, podrá actuarse a través de la contratación, por parte del Departamento/Organismo, de seguros de garantía de reclamación ante terceros, por daños y perjuicios causados a la persona asegurada en el ámbito de su actividad como empleado público, por malos tratos físicos u ofensas verbales. Si se recurre a un seguro colectivo, las condiciones de éste deberán ser adecuadas a la evaluación de los riesgos y al diagnóstico realizado, cubriendo a los empleados públicos cuyo riesgo haya sido considerado medio o alto.

PPRL_1700_TF.DOC

CSV : GEN-b260-035b-3403-bf66-707e-ad2e-220b-916b

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : https://run.gob.es/hsbIF8yLcR

FIRMANTE(1) : JUAN MANUEL PONCE MEDERO | FECHA : 03/02/2026 12:52 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : INMACULADA TORIBIO CANDIL | FECHA : 03/02/2026 14:36 | Sin acción específica

FIRMANTE(3) : SANTIAGO ANTONIO ROURA GÓMEZ | FECHA : 19/02/2026 09:42 | Sin acción específica



 MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL - 1700
	Edición: 2ª	Fecha: 22-07-2025	Página 9 de 15
TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO			

7.4 ACTUACIONES DE LOS RESPONSABLES AFECTADOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES

7.4.1. El responsable de la Unidad donde se haya producido la agresión elaborará un informe urgente, dentro de las siguientes 24 horas, inmediatamente posteriores a la agresión, por escrito, recogiendo una descripción de los hechos junto a cualquier dato que pueda completar la información sobre los mismos: denuncia a la Policía, datos de posibles testigos, informe médico, si existiera, reincidencia de los hechos y cualquier otro extremo de interés. Dicho informe se realizará sobre el Modelo de notificación de agresiones (ANEXO 1), completándolo con la información o descripción aportada por el afectado.

7.4.2. En caso de que se produzcan lesiones como consecuencia de la agresión, estas tendrán la consideración de accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, según el sistema de seguridad al que pertenezca el agredido, por lo que habrá que notificarse al Sistema Delt@ del Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, según lo previsto en el PPRL-1300 del Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales de la Administración General del Estado.

7.4.3. Una vez que se produzca la agresión, el responsable de la Unidad, trasladará el Anexo 1 que informa sobre aquella, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del MEFD (servicio.prevencion@educacion.gob.es), o al **Servicio de Prevención dependiente de la Ciudad Autónoma en la que se haya producido**, el cual llevará a cabo la investigación del accidente/incidente ocurrido, siendo informado de él, el Comité de Seguridad y Salud y dando conocimiento también a los Delegados de Prevención en función de su ámbito territorial y personal de competencia.

7.4.4. La investigación que se deberá realizar por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales competente deberá producirse con:

- Máxima rapidez
- Confidencialidad
- Sigilo
- Participación de todos los implicados, podría ser necesario entrevistar a los afectados y posiblemente a algunos testigos u otro personal de interés si los hubiera.

7.4.5. El Servicio de Prevención competente emitirá un informe de investigación de la Agresión con las medidas preventivas necesarias para subsanar las deficiencias y prevenir en la medida de lo posible futuras agresiones. Se recomienda el uso de métodos de investigación como la "MATRIZ DE HADDON" (Anexo 2), teniendo en cuenta los diferentes momentos descritos durante la situación de riesgo (antes, durante y después de la agresión) que permite identificar las interacciones de riesgo que ocurren en cada fase y las estrategias de control que se pueden introducir para la prevención de sucesos futuros.

7.4.6. El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales competente registrará la agresión y remitirá toda la información obrante en el expediente a la Inspección General de Servicios, por si procediese su envío a los Servicios Jurídicos del Estado en consideración a los dispuesto en el artículo 14 apartado f) del 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 y el artículo 550 del Código Penal, habida cuenta que las agresiones sufridas se han producido en el ejercicio de sus funciones y como

PPRL_1700_TF.DOC



 MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL - 1700
	Edición: 2ª	Fecha: 22-07-2025	Página 10 de 15
TÍTULO: PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO			

consecuencia de su relación de servicio. Todo lo anterior teniendo en cuenta lo manifestado en el apartado 7.3.2. de este documento que recoge el apoyo jurídico como medida de ayuda a la víctima a la que se aplica el protocolo que se recoge en este documento.

7.4.7. A través del parte de agresiones, de la información obtenida y de la investigación llevada a cabo por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, se elevará informe a la Subdirección General de Personal, la cual propondrá las medidas que correspondan en su ámbito de competencia, en concordancia con las medidas propuestas por el Servicio de Prevención al llevar a cabo la investigación mencionada.

PPRL_1700_TF.DOC



ANEXO 1

MODELO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES

DATOS DEL EMPLEADO PÚBLICO AGREDIDO

Apellidos y nombre			
Relación laboral	Funcionario		Laboral
Número de S. Social			
Fecha nacimiento			
DNI			
Puesto de trabajo			Antigüedad en el puesto (meses)
Domicilio particular			
Domicilio centro trabajo			
Teléfono particular		Teléfono trabajo	

DATOS DE LA AGRESIÓN

Fecha de la agresión		Hora de la agresión	
Lugar de la agresión		Centro de trabajo habitual	
		Otro centro de trabajo	
		Fuera del centro de trabajo.	
PERSONA QUE NOTIFICA LA AGRESIÓN SI ES DISTINTA AL AGREDIDO. TELÉFONO DE CONTACTO			
Dirección de la agresión si no es su centro de trabajo habitual (calle, vía, Km.,etc)			

PPRL_1700_TF.DOC

CSV : GEN-b260-035b-3403-bf66-707e-ad2e-220b-916b

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsbIF8yLcR>

FIRMANTE(1) : JUAN MANUEL PONCE MEDERO | FECHA : 03/02/2026 12:52 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : INMACULADA TORIBIO CANDIL | FECHA : 03/02/2026 14:36 | Sin acción específica

FIRMANTE(3) : SANTIAGO ANTONIO ROURA GÓMEZ | FECHA : 19/02/2026 09:42 | Sin acción específica



DESCRIPCIÓN DE LA AGRESIÓN			
MOTIVOS DE LA AGRESIÓN			
CLASE DE AGRESIÓN			
AGRESIÓN FÍSICA			
COACCIÓN		LESIÓN	
AGRESIÓN VERBAL			
INSULTOS		AMENAZAS	
CALUMNIAS		INJURIAS	
Descripción de la lesión			
Parte del cuerpo lesionada en caso de agresión física			
Indicar si ha habido daños materiales y cuáles han sido			

PPRL_1700_TF.DOC



Tipo de primera asistencia médica recibida.	Asistencia ambulatoria					
	Asistencia hospitalaria					
	Ingreso hospitalario					
Dirección y teléfono del centro médico señalado anteriormente						
Si hubo testigos: nombre, domicilio y teléfono de los mismos						
Intervención de las Fuerzas de Seguridad	Guardia Civil		Policía Municipal		Policía Nacional	
Intervención de la Empresa de Seguridad	SI			No		
Indicar si el hecho denunciado ha sido objeto de denuncia.	SI			No		
Indicar si se están llevando a cabo Diligencias Previas	Si			No		
Indicar el Juzgado en el que se encuentra el procedimiento en cuestión.						
Indicar si existe parte de lesiones	Si			No		

PPRL_1700_TF.DOC



Indicar si se ha tramitado IT por Accidente Laboral	Si		No	
PROPUESTA DE MEDIDAS DE CORRECCIÓN Y MEJORA OBSERVACIONES				

FECHA Y FIRMA DEL JEFE DE LA UNIDAD

PPRL_1700_TF.DOC



ANEXO 2

“EJEMPLO DE MATRIZ DE HADDON” Tomado de la NTP nº 489 INSHT

Fases	Factor humano	Factor Vehículo/agente	Factor ergonómico	Factor entorno sociocultural
Preincidente	Ausencia de formación en manejo de conflictos. Persona confiada	Cliente que llevaba 2 horas esperando a presentar una reclamación	Ausencia de sala de espera confortable	Extrarradio urbano.
Incidente	Resistencia de la víctima a las demandas	Brazos y piernas del agresor. Uso de un cenicero para uso del público	Mostrador de muy baja altura. Mobiliario de oficina obstaculiza huida de la víctima	Lenguaje como barrera entre víctima y agresor.
Post incidente	Múltiples contusiones. Pérdida de conocimiento	Agresor identificado	Huida rápida. Ausencia de vigilancia de seguridad	Retraso asistencia sanitaria por lejanía centro asistencial.

PPRL_1700_TF.DOC

CSV : GEN-b260-035b-3403-bf66-707e-ad2e-220b-916b

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://run.gob.es/hsbIF8yLcR>

FIRMANTE(1) : JUAN MANUEL PONCE MEDERO | FECHA : 03/02/2026 12:52 | Sin acción específica

FIRMANTE(2) : INMACULADA TORIBIO CANDIL | FECHA : 03/02/2026 14:36 | Sin acción específica

FIRMANTE(3) : SANTIAGO ANTONIO ROURA GÓMEZ | FECHA : 19/02/2026 09:42 | Sin acción específica

