

En nuestro ámbito laboral, la ciudadanía debe hacer un uso adecuado de los servicios, en un ambiente de respeto hacia el personal que presta su actividad en ellos. Sin embargo, en ocasiones se producen acciones violentas de las personas usuarias, sus familiares o acompañantes que se pueden manifestar en forma de agresión verbal o física hacia el personal de los distintos centros e instalaciones del Ayuntamiento de Madrid.

Para diagnosticar y actuar preventivamente ante estas situaciones en el Ayuntamiento de Madrid existe un protocolo específico que debe ser de conocimiento general por toda la plantilla y especialmente por los diferentes responsables de los servicios, activándolo siempre que se de una situación de esta naturaleza.

[Pinchando aquí](#) podéis acceder al Protocolo de actuación y además encontrar en Ayre:

[Leer más](#)

- Texto íntegro del protocolo.
- Instrucción operativa
- Dos documentos muy importantes que deben ser rellenados adecuadamente por quien corresponda:
  - o Comunicación de los hechos.
  - o Hoja de investigación de accidentes.
- Díptico informativo.

En cualquier caso, ante cualquier situación, asesoramiento o duda al respecto, podéis poneros en contacto con **CCOO**