

INFORME TÉCNICO CAMPAÑA “STOP AGRESIONES” Centros de 24 horas y centros asistenciales de la Junta de Extremadura.

USO Extremadura. Diciembre de 2025

1. Introducción

La campaña “**STOP Agresiones**”, desarrollada por USO Extremadura durante los meses de octubre y noviembre de 2025, se inscribe en la iniciativa estatal impulsada por la Federación de Atención a la Ciudadanía de USO, cuyo objetivo fundamental es **visibilizar y combatir la violencia externa que sufren las personas trabajadoras del sector público en el ejercicio de sus funciones**.

En el ámbito de la Comunidad Autónoma de Extremadura, esta campaña se ha centrado de manera prioritaria en los **centros residenciales, centros de acogida, centros sociosanitarios, centros de educación especial y centros de cumplimiento de medidas judiciales**, muchos de ellos con funcionamiento ininterrumpido durante las veinticuatro horas del día y con atención a colectivos especialmente vulnerables. Se trata de recursos públicos esenciales cuyo adecuado funcionamiento depende, en gran medida, del compromiso y la profesionalidad de sus plantillas.

Sin embargo, la información recabada durante el desarrollo de la campaña pone de manifiesto una realidad preocupante y persistente: **las agresiones físicas, verbales y conductuales contra el personal se han normalizado**, coexistiendo con graves déficits estructurales de personal, carencias organizativas, ausencia de protocolos eficaces y elevados riesgos psicosociales. Esta situación compromete no solo la seguridad y la salud de quienes trabajan en estos centros, sino también la calidad del servicio público que se presta a la ciudadanía.

2. Objeto y finalidad del informe

El presente informe tiene como finalidad trasladar a la **Administración autonómica** y a los **grupos políticos con representación en la Asamblea de Extremadura** las conclusiones técnicas derivadas de la campaña STOP Agresiones, con un doble objetivo: por un lado, **visibilizar de forma rigurosa las deficiencias estructurales y organizativas detectadas**; y por otro, **formular propuestas concretas y viables** que permitan garantizar la seguridad, la salud laboral y la dignidad profesional del personal que presta servicio en estos centros públicos.

Asimismo, el informe pretende poner de relieve la necesidad urgente de **actualizar las evaluaciones de riesgos laborales**, reconocer de manera expresa la **peligrosidad inherente a estos puestos de trabajo** y proceder a la **aplicación efectiva del complemento retributivo previsto en la Ley 5/2024**, así como impulsar la **negociación y aprobación de un Reglamento de Funcionamiento específico para los centros de 24 horas**, que dote de seguridad jurídica y organizativa a estos recursos.

3. Metodología de trabajo

La campaña STOP Agresiones se ha desarrollado mediante un **plan de visitas territoriales coordinado**, aplicando un protocolo de actuación homogéneo en cada uno de los centros visitados. Dicho protocolo ha incluido reuniones con los equipos directivos y las plantillas, el análisis de incidencias laborales y condiciones de trabajo, la recogida directa de testimonios sobre agresiones y amenazas, la identificación de vacantes estructurales y adaptaciones de puesto, así como la evaluación del clima laboral, la organización de turnos y la eficacia de las medidas preventivas existentes.

En total, se han visitado **44 centros públicos dependientes de la Junta de Extremadura**, de los cuales **26 se ubican en la provincia de Badajoz y 18 en la provincia de Cáceres**. Los informes territoriales elaborados a partir de estas visitas han sido consolidados y sistematizados en el presente documento.

4. Diagnóstico general de la situación

El análisis de la información recopilada permite identificar una serie de patrones comunes que se repiten en la mayoría de los centros visitados y que configuran un diagnóstico preocupante.

En primer lugar, se constata una **normalización de las agresiones**. Existe un desconocimiento generalizado de los procedimientos de notificación de incidentes al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y una percepción extendida de que las agresiones forman parte inherente del trabajo. Esta cultura de la resignación se ve agravada por la falta de formación específica en prevención, desescalada y manejo de situaciones conflictivas, así como por la ausencia de una respuesta institucional sistemática, dado que muchos incidentes quedan circunscritos al ámbito interno del centro y no trascienden a los órganos competentes en materia de prevención.

En segundo lugar, el informe evidencia **graves déficits estructurales de personal**. Las vacantes permanecen sin cubrir durante largos periodos, las adaptaciones de puesto no van acompañadas de refuerzos compensatorios y las ratios existentes no se ajustan a la dependencia real de las personas usuarias. A ello se suma el uso reiterado y abusivo del mecanismo de “necesidades del servicio” como sustituto de una planificación estructural de recursos humanos, así como la ausencia de perfiles esenciales en numerosos centros, como personal de seguridad, mantenimiento, conductores o administración.

Junto a estos déficits, se detectan **riesgos psicosociales elevados y generalizados**. La sobrecarga laboral constante, la ambigüedad y el conflicto de rol, la falta de apoyo organizativo, la turnicidad, la nocturnidad y la fatiga acumulada, así como la atención continuada a personas usuarias con necesidades complejas o conductas disruptivas, configuran un escenario de alto riesgo para la salud mental y física del personal. Resulta imprescindible la realización inmediata de evaluaciones psicosociales completas y la implantación de medidas correctoras eficaces.

Por último, el diagnóstico pone de manifiesto la **insuficiencia de los protocolos y medidas de seguridad existentes**. La vigilancia resulta claramente insuficiente, especialmente en los turnos nocturnos; los protocolos de actuación ante agresiones son heterogéneos o inexistentes; la formación especializada es escasa; y la gestión de accesos y del tránsito de usuarios presenta importantes deficiencias.

5. Necesidades detectadas y carácter estructural del problema

El análisis detallado por provincias y centros, que se incorpora íntegramente en los anexos del presente informe, evidencia que **no se trata de situaciones puntuales ni excepcionales**, sino de un **problema estructural y sistémico** que afecta al conjunto de la red de centros dependientes de la Junta de Extremadura. Las necesidades detectadas tienen un impacto directo en la seguridad del personal, en su salud laboral y en la calidad de la atención prestada.

6. Propuestas técnicas de mejora

A la luz del diagnóstico realizado, USO Extremadura formula una serie de propuestas técnicas orientadas a corregir las deficiencias detectadas. Entre ellas destacan la creación inmediata de plazas en áreas críticas, la actualización de las plantillas orgánicas conforme a criterios objetivos de dependencia real, la eliminación del uso estructural de las “necesidades del servicio” y la implantación de medidas eficaces de seguridad y prevención de agresiones.

Resulta especialmente relevante el **reconocimiento de la peligrosidad real de estos puestos de trabajo**, tanto desde el punto de vista preventivo como retributivo, mediante la **aplicación efectiva del complemento previsto en la Ley 5/2024**. Asimismo, se considera imprescindible la aprobación de un **Reglamento de Funcionamiento de los centros de 24 horas**, que regule de forma homogénea los protocolos de actuación, la cobertura de vacantes y las adaptaciones de puesto, y que garantice unas condiciones de trabajo seguras y dignas.

7. Conclusiones

La campaña STOP Agresiones ha evidenciado una situación generalizada de **sobrecarga laboral, inseguridad, riesgos psicosociales elevados y déficits estructurales graves**,

claramente incompatibles con el deber legal de protección que corresponde a la Administración pública y con una prestación de servicios públicos de calidad.

USO Extremadura considera **inaplazable** la apertura de un proceso de negociación urgente con la Junta de Extremadura para implementar las medidas recogidas en este informe y aprobar un marco normativo específico para los centros de 24 horas. **Mantener el modelo actual supone asumir riesgos inaceptables para las personas trabajadoras y para los usuarios y usuarias de estos servicios públicos esenciales.**

ANEXO NECESIDADES DE PERSONAL DETECTADAS

El análisis territorial identificó **déficits estructurales y necesidades específicas** que afectan directamente la seguridad, la salud y la calidad del servicio en los centros de la Junta de Extremadura.

PROVINCIA DE BADAJOZ:

C.R. Nuestra Señora de la Piedad (Almendralejo)

- Vacante prolongada de **un ayudante de cocina**, lo que afecta la organización diaria.
- Es necesario **ampliar la plantilla de TCAE**, ya que existen cuatro adaptaciones de puesto que impactan significativamente en la atención directa.

Centro Residencial “La Granadilla” (Badajoz)

Se evidencia la necesidad de incorporar:

- **1 conductor/a**, especialmente en el turno de mañana, debido al uso excesivo de taxis para el traslado de usuarios, lo que genera sobrecostes y desorganización.
- **Personal de seguridad**, imprescindible para garantizar el control de accesos y la protección de los residentes y los trabajadores.
- **Refuerzo de TCAE**, dado que existen dos adaptaciones de puesto activas y se prevén otras dos, lo que afecta severamente los ratios reales.
- Además, dos TCAE han asumido funciones de coordinación, lo que ha reducido aún más la disponibilidad de personal.
- Sobrecarga del **Terapeuta Ocupacional**, siendo necesario la creación de otra plaza.

Centro de Acogida de Menores “San Juan Bautista” (Badajoz)

Necesidades detectadas:

- **1 plaza de auxiliar administrativo**, puesto que la carga de gestión recae casi íntegramente en la dirección del centro.
- Incorporación de **conductores**, ya que el transporte de menores está siendo asumido por ordenanzas.
- **Refuerzo de educadores**, debido al aumento de la demanda asistencial y a las circunstancias de producción.

Centro de Cumplimiento de Medidas Judiciales “Vicente Marcelo Nessi” (Badajoz)

- Existe una gran **sobrecarga del personal**, lo que se evidencia en el número de bajas registradas.
- Se considera necesaria la presencia de **personal técnico durante los turnos de noche**, dado que, ante cualquier conflicto, el ATE-Cuidador es el encargado de gestionar todo lo que pueda surgir.

C.R. Alonso de Mendoza (Don Benito)

- Aunque no se especifican necesidades concretas, se observa un **déficit estructural generalizado** que requiere una revisión global de la plantilla.

Centro Ntra. Sra. de las Cruces (Don Benito)

- **Vacante** sin cubrir desde junio de 1 plaza **de educador/a**.
- Otra plaza de **educador/a con funciones administrativas** presenta problemas de cobertura en turnos críticos.
- Esta organización considera inadmisible la amortización de una plaza de educador/a , teniendo en cuenta las carencias existentes y la sobrecarga del personal.

Centro Residencial “Hernando de Soto” (Jerez de los Caballeros)

- Necesidad de **refuerzo de personal de enfermería** en periodos críticos, especialmente durante el verano.
- Se requiere el seguimiento y la planificación de las **obras de mejora pendientes**, que actualmente comprometen la operatividad del centro.

CEE Ntra. Sra. de Aguasantas (Jerez de los Caballeros)

- El alumnado con conductas disruptivas requiere **protocolos específicos** y formación especializada para el personal.
- Se recomienda el **registro sistemático de las incidencias** para apoyar las decisiones preventivas y de intervención.

Centro de Acogida “Antonio Machado” (Mérida)

- Necesidad urgente de 1 administrativo o auxiliar administrativo, dado que las funciones de gestión se encuentran desatendidas y recaen sobre el equipo educativo.

CEE Casa de la Madre (Mérida)

- El aumento de 17 alumnos con necesidades especiales no ha sido acompañado de refuerzos en enfermería, fisioterapia y ATE/cuidadores.
- Se considera urgente **reforzar estos servicios** para garantizar una atención adecuada.

CEE Emérita Augusta (Mérida)

- Es urgente poner en funcionamiento la **residencia**, actualmente en desuso por la falta de suministro eléctrico, lo que genera un gasto adicional por desplazamientos y catering.

Centro Sociosanitario “Adolfo Díaz Ambrona” (Mérida)

- Déficit estructural de **personal de enfermería ATS- DUE y TCAE**.
- Uso reiterado e inadecuado del mecanismo de necesidades del servicio como sustituto de la cobertura de personal.

C.R. El Prado (Mérida)

- **Vacante de 1 puesto administrativo** desde hace más de 4 meses, lo que afecta seriamente la gestión interna.

Centro Residencial “Eugenia de Montijo” (Montijo)

Necesidad de crear:

- **1 plaza de mantenimiento** para garantizar la operatividad del centro y evitar la sobrecarga del personal actual.
- **1 plaza de cocinero/a** para garantizar el correcto funcionamiento del servicio de cocina y evitar tareas adicionales para el personal auxiliar.
- **Reforzar la planilla de TCAE** para adecuar la atención a la dependencia real.

C.R. La Coronada (Villafranca de los Barros)

Se requiere:

- **1 plaza de camarero-limpiador**.
- **1 plaza de TCAE**.
- **Cobertura de una adaptación de puesto ya concedida**.

C.R. Felipe Trigo (Villanueva de la Serena)

- Es necesaria la creación de **1 puesto de encargado de almacén** para mejorar la gestión de los recursos materiales.

C.R. San Francisco (Villanueva de la Serena)

- Necesidad de **seguridad nocturna**.
- **Refuerzo de TCAE** para adecuar la atención a la dependencia real.

- Revisión y actualización de ratios de dependencia.

C.E.E. Antonio Tomillo (Zafra)

- Necesidad urgente de cubrir **1 plaza de mantenimiento**, vacante desde hace más de un año, con impacto en la conservación de las instalaciones.

PROVINCIA DE CÁCERES:

C.R. Cervantes (Cáceres)

- Aumento en la dependencia funcional de los usuarios.
- Es necesario un **refuerzo inmediato de personal** para atender la carga real.

C.R. El Cuartillo (Cáceres)

- Necesidad de **actualizar los ratios según la** dependencia real.
- Refuerzo urgente de personal asistencial, incluido el personal de ATS-DUE.

CAM “Isabel de Moctezuma” (Caminomorisco)

- Necesidades detectadas:
 - Refuerzo de **educadores**
 - **1 auxiliar administrativo**

C.R. Sierra de Gata (Gata)

- Se constata **una sobrecarga física del personal debido al** incremento de usuarios dependientes.
- Necesario **el refuerzo de la plantilla** asistencial.

CR "Las Hurdes"

- Necesidad de:
 - **1 enfermero/a**
 - **Refuerzo de TCAE**

C.R. M.^a Ángeles Bujanda (Navalmoral de la Mata)

- La plantilla actual resulta insuficiente para las necesidades reales del centro.
- Se requiere **ampliación estructural** de personal.

CAMP M.^a Jesús López Herrero (Plasencia)

- **Sobrecarga grave** del personal.

- Es urgente crear plazas adicionales de **ATE/cuidadores** para garantizar una atención mínima adecuada.

CEE Ponce de León (Plasencia)

- Necesidad de **refuerzo de ATE/Cuidadores** debido a la elevada carga conductual y al nivel de dependencia del alumnado.

Centro Sociosanitario de Plasencia

- Necesidad de **1 administrativo**, ya que actualmente solo hay auxiliares administrativos que desempeñan funciones equivalentes al cuerpo administrativo.

El personal solicita la **reclasificación profesional** debido a estas funciones ampliadas

C.R. Los Pinos (Plasencia)

Situación crítica identificada:

- Elevada dependencia de los usuarios, lo que provoca una **sobrecarga insostenible**.
- Urgente creación de nuevas plazas de **TCAE**.
- Necesidad de personal para cubrir **sustituciones en cocina**.

Situación específica en centros de menores

- Existe inquietud generalizada ante la situación del centro de Caminomorisco, que se utiliza como recurso de primera acogida de menores extranjeros, sin regulación ni protocolos específicos.
- Existe preocupación entre el personal reubicado del Centro **CEREZA**, cuyas obras están finalizadas, pero el centro sigue sin fecha de apertura ni claridad sobre su **futura titularidad pública**.
- Se prevén **problemas de cobertura de plazas** tras alcanzar el límite de tres **años y seis meses** en numerosos contratos.

NECESIDADES COMUNES A TODOS LOS CENTROS

- **Incremento de plantillas en áreas críticas** (ATS/DUE, TCAE, Educadores, Administrativos...)
- Realizar **evaluaciones psicosociales** en todos los centros.
- Actualización urgente de los ratios **por dependencia real**, especialmente en centros residenciales y sociosanitarios.
- **Cubrir de forma inmediata vacantes y bajas**, evitando periodos prolongados.
- **Regulación de adaptaciones de puestos de trabajo** con refuerzo simultáneo.
- Formación obligatoria **en el manejo de agresiones, la desescalada y la prevención de la violencia**.
- **Reforzar la vigilancia** y la seguridad en los centros.
- **Eliminar el uso abusivo de “necesidades del servicio”** como sustituto de la plantilla estructural.
- Adecuar la retribución del personal de SEPAD a la de los equivalentes del SES.
- **Establecer protocolos homogéneos y eficaces de actuación ante agresiones**, con seguimiento efectivo.

PROPUESTAS TÉCNICAS DE MEJORA

1. Medidas estructurales

- Crear plazas de refuerzo.
- Actualizar las plantillas orgánicas según criterios objetivos de dependencia real.

2. Seguridad y prevención de agresiones

- Implementar vigilancia permanente en centros.
- Establecer control de accesos.
- Impartir formación anual obligatoria.
- Desarrollar protocolos homogéneos y efectivos.
- Aplicar el complemento retributivo L5.

3. Salud laboral

- Realizar evaluaciones psicosociales de inmediato.
- Implementar un plan de intervención en centros en situación crítica.

4. Organización del trabajo

- Cubrir automáticamente las vacantes.

- Regular las adaptaciones de puesto con refuerzos simultáneos.
- Regular que el personal con funciones de coordinación se elimine de la plantilla general.
- Regular al personal que desempeña funciones de superior categoría de manera sistemática.

CONCLUSIONES

La campaña ha evidenciado una situación generalizada de **sobrecarga laboral, falta de seguridad, riesgos psicosociales elevados y graves déficits estructurales**, incompatibles con una prestación de calidad y con el deber legal de protección de la Administración hacia su personal.

USO Extremadura considera imprescindible iniciar **una negociación urgente** para implementar las medidas recogidas en este informe y aprobar un **Reglamento de Centros 24 horas** que regule sus particularidades y garantice la seguridad y la salud del personal.