

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ÁVILA

Número 1.095/17

EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ÁVILA

RECURSOS HUMANOS

A N U N C I O

PUBLICACIÓN DEFINITIVA DEL DOCUMENTO Protocolo de actuación en caso de “agresiones a personal al servicio de la Diputación Provincial de Ávila”.

El Pleno de la Diputación Provincial de Ávila, por acuerdo de fecha 27 de febrero de 2017, ha aprobado inicialmente el documento: Protocolo de actuación en caso de “agresiones a personal al servicio de la Diputación Provincial de Ávila”, y habiendo sido publicado provisionalmente en el Boletín oficial de la Provincia el día 16 de marzo de 2017 boletín Nº 52, por plazo de veinte días hábiles, conforme lo dispuesto en el artículo 83.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

No habiendo sido presentada ninguna alegación ni reclamación durante el periodo de publicación provisional procedemos a su publicación definitiva.

Ávila, a 18 de abril de 2017

El Presidente, *Jesús Manuel Sánchez Cabrera*

ACUERDO DEL PLENO DE LA EXCMA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ÁVILA DE 27 DE FEBRERO 2017

PRIMERO: Aprobar, con carácter inicial, el Protocolo de actuación en caso de “agresiones a personal al servicio de la Diputación Provincial de Ávila”, cuyo texto se incorpora como anexo al presente acuerdo.

SEGUNDO: Someter el documento a información pública por plazo de 20 días hábiles, conforme lo dispuesto en el artículo 83.3 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas, al objeto de que puedan presentarse alegaciones y sugerencias al mismo. Caso de no presentarse, se entenderá definitivamente aprobado.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE “AGRESIONES AL PERSONAL AL SERVICIO DE LA EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ÁVILA”

1. LA AGRESIÓN

Agresión es, según la Real Academia de la Lengua Española, “un acto de acometer a alguno para matarlo, herirlo, o hacerle daño”. No obstante, en este manual utilizaremos

una definición más amplia de la agresión que viene relacionada con el concepto de violencia en el lugar de trabajo.

La definición de violencia en el lugar de trabajo es, según la Organización Mundial de la Salud (OMS)¹ “todo aquel incidente en el que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio particular y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícitamente o implícitamente su seguridad, bienestar o salud”, esto es, cualquier tipo de agresión que comporte daño físico, psíquico o moral. En todo caso se entenderá como agresión en el ámbito de este protocolo, “toda conducta o manifestación xenófoba, sexista, homófoba o racista”.

Igualmente, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoce que las profesiones que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia son aquellas que tienen estrecho contacto con usuarios.

Sin embargo, y aunque sean profesiones que presenten un alto riesgo de sufrir agresiones, debe tenerse en cuenta que las situaciones de riesgo no son una realidad profesional cotidiana, ya que el número de éstas es muy bajo a lo largo de toda la vida profesional, tal y como destacan los informes al respecto.

Las agresiones habitualmente son clasificadas en dos tipologías diferenciadas: psíquicas/verbales y físicas.

Así, “La agresión psíquica puede provocar, especialmente las repetidas en el tiempo, disgusto crónico, desazón, y pérdida de autoestima en el agredido, con el consiguiente menoscabo de la personalidad del profesional, interfiriendo en la calidad de su trabajo”.

Además, “la agresión física, causada directamente –empujones, puñetazos, patadas, o por medio de algún objeto o arma agresora – se puede clasificar, según la gravedad producida, en leve, cuando la señal desaparece en minutos u horas, media cuando la recuperación requiere algunos días, grave cuando ocasiona lesiones de semanas e incluso secuelas de por vida, y mortal.”

FACTORES DE RIESGO

- Puestos con un/a solo/a trabajador.
- Escasez de personal. Plantillas inadecuadas.
- Masificación en salas de espera y/o mal diseño del espacio.
- Existencias de tiempos de espera excesivos para la atención,
- Burocracia en las gestiones,
- Falta de formación en prevención y actuación ante situaciones de agresiones.
- Ausencia o déficits de medidas de seguridad,
- Trabajo con personas en dificultad:
 - Problemas derivados de enfermedad mental
 - Consumos de alcohol /drogas
 - Personas violentas /agresivas
 - Personas o familias con graves carencias educativas, sociales, económicas, etc.
- Atención en situaciones de urgencia / emergencia social.
- Escasez de medidas preventivas.
- Escasa conciencia del riesgo de sufrir agresiones entre los profesionales.

TIPOS DE AGRESION PSÍQUICA / VERBAL FÍSICA (según la consecuencia)

Gritar, Golpear el mobiliario, Insultar, injuriar, Amenazar, Coaccionar, Intimidar, Desacreditar, Ridiculizar.

Leve, Mediana, Grave, Mortal.

Los episodios de violencia suponen en el/la profesional un gran impacto psíquico y emocional, ya que atenta contra su integridad moral, y por tanto contra los derechos humanos por cuya defensa los/las empleados/as públicos han de trabajar de forma individual y colectiva.

La agresión puede producir secuelas graves en el /la empleado/a, que traspasan el entorno laboral y pueden afectar a la vida personal y familiar, como:

- Estrés laboral crónico
- Disminución del rendimiento laboral
- Síndrome de Estrés postraumático
- Ansiedad
- Depresión
- Secuelas físicas
- Muerte

Por ello, es necesario tomar las medidas adecuadas para prevenir las situaciones de violencia.

En la Administración pública es cada vez más habitual la presencia de tres factores que dificultan las tareas de prevención y perpetúan la violencia en la relación entre ciudadano/a y profesional, y que deben analizarse:

- En primer lugar, la normalización de los actos violentos en la atención al público:
 - Es común asumir la violencia como algo inherente al desempeño de la profesión.
 - Es habitual que las amenazas o insultos sean asumidas como “gajes del oficio”.
 - Esto conduce a minusvalorar la necesidad de establecer medidas preventivas en el entorno laboral.
- En segundo lugar, con frecuencia se cree que la agresión es algo que puede ocurrir en cualquier momento por lo que sería innecesario establecer planes preventivos.
 - Esta concepción es falsa: está demostrado que la puesta en marcha de medidas preventivas, una vez identificados los factores de riesgo, disminuye el número de agresiones.
- En tercer lugar, existe una gran proporción de agresiones, tanto psicológicas como físicas, que no son denunciadas por miedo a la persona agresora, la personalización del conflicto al ejercer medidas legales, el temor a represalias por parte de la institución para la que se trabaja, o bien por miedo a la crítica por parte del resto de compañeros/as.

Por último, en ocasiones, cuando se produce una agresión, el/la profesional se encuentra con la indiferencia de la institución para la que trabaja, que antepone el derecho a la atención al/a la ciudadano/a al derecho a la integridad del/ de la empleado/a

2. LA PERSONA AGRESORA

Es necesario tener en cuenta el sector de población al que, especialmente trabajadores/as sociales, se atiende de forma cotidiana, encontrándose en él personas de baja instrucción, con problemas derivados de enfermedades mentales o consumos de sustancias tóxicas, con escaso nivel de resistencia a la frustración o que se encuentran en situaciones de extrema necesidad personal y familiar y por tanto una gran vulnerabilidad psicológica y social.

Con ello contamos, y por ello se ha buscado el consolidar mecanismos de formación continua y de supervisión profesional, a fin de conocer las situaciones más extremas, para así poder ofrecer el mejor servicio posible y responder a las mismas de forma adecuada y efectiva.

A su vez, los/las empleados/as públicos/as aceptamos que nuestro papel en muchos casos se encuentra en un espacio social de “frontera”, donde somos la figura de referencia que media entre la ciudadanía y las instituciones, situación que intentamos aprovechar para dotar a las personas de aquellos recursos que puedan mejorar su bienestar.

No obstante, y especialmente en las situaciones de extrema gravedad o de urgencia, en un gran número de ocasiones, la demanda supera nuestras posibilidades de actuación y resolución del problema planteado.

A continuación vamos a describir algunas de las situaciones en las cuales se es más común que se produzca una agresión:

Normalmente la persona agresora siente una necesidad, o vive un problema que se expresa en una demanda de atención inmediata, sin tener en cuenta si hay otras personas esperando ser atendidas, y quizás en situaciones que puedan revestir mayor gravedad que la suya.

En estas situaciones, la persona agresora no acepta la existencia de protocolos de atención de carácter urgente cuando el caso lo requiere.

En situaciones de ansiedad, es habitual que se exija un recurso de forma inmediata, no aceptando los plazos, los requisitos de acceso, la valoración técnica, o los baremos institucionales establecidos, así como la disponibilidad de los mismos. La persona potencialmente agresora desea que le sea concedida la atención o el recurso que estima conveniente, de forma inmediata. Para ello, la persona agresora puede usar la violencia, saltándose los derechos elementales del/de la empleado/a público/a y también de la ciudadanía.

Es frecuente que no se acepte la propia responsabilidad en la situación /problema o sus capacidades para la resolución del conflicto planteado.

La persona agresora frecuentemente no acepta la normativa vigente en cuanto a los procesos sancionadores, suspensiones o denegaciones de ayudas o recursos.

También suelen presentarse situaciones de gran tensión en lo referente a la protección de menores o de otros colectivos que puedan encontrarse en situación de riesgo, ya que la persona agresora suele no asumir su responsabilidad en la situación que ha generado la medida protectora ni aceptar la legislación existente al respecto y en la cual el/la trabajador/a público/a se basa para poder realizar las tareas que le son encomendadas.

En todo momento la persona debe poder ejercer sus derechos, así como solicitar los recursos que estime necesarios y los/las empleados/as públicos tenemos el deber de in-

formar en tales materias. Entendiendo la urgencia que revisten situaciones de máxima necesidad, no es justificable en ningún modo el uso de la violencia.

CARACTERÍSTICAS QUE PUEDE REUNIR UNA PERSONA POTENCIALMENTE AGRESORA

- Personas con escasas habilidades personales y sociales, así como con baja resistencia a la frustración.
- Personas con escaso nivel de instrucción y desconocimiento de la normativa que regula los servicios, ayudas y recursos sociales.
- Personas cuyas expectativas en torno a la atención social son mayores, o diferentes a las que ésta puede ofrecerles en la situación que plantean.
- Personas en situación de necesidad urgente derivada de problemáticas de larga etiología y multifactoriales.
- Personas en situaciones en las que existan graves dificultades para realizar correctamente el cuidado de sus hijos/as o personas dependientes a cargo.

3. EL/LA EMPLEADO/A PÚBLICO/A DE LA DIPUTACIÓN DE ÁVILA

Los/las trabajadores/as sociales son responsables de generar un clima en el que los encuentros con las personas a las que atienden se lleven a cabo en las mejores condiciones, no sólo con el objetivo de prevenir situaciones en las que pueda darse una agresión, sino porque ello permitirá prestar una atención de calidad.

A continuación se exponen pautas que pueden ser de utilidad.

En primer lugar, al igual que deben estar preparados para entrevistas que puedan revestir dificultad, es necesario que se busquen las mejores condiciones de seguridad cuando se prevea que puede existir un conflicto, por ejemplo, utilizando un espacio que reúna mecanismos apropiados para pedir ayuda, o buscando la presencia de otro/a compañero/a durante el encuentro.

Una vez en la entrevista, y dada la bidireccionalidad de la comunicación, el/la profesional debe ser consciente de que capta y transmite información con el/la ciudadano/a de forma verbal y no verbal, por lo que el/la trabajador/a social deberá mantener una actitud adecuada a este tipo de situación, debiendo ser abierta y de observación en las entrevistas, ya que, en caso de detectar una actitud agresiva, el uso de la empatía y de la escucha activa suelen ser herramientas preventivas del conflicto. De igual forma, la mirada a los ojos de forma comprensiva mientras se invita a que amplíe la información ayuda a tranquilizar a la persona atendida en momentos de tensión.

Mostrar interés por la situación, facilitando la liberación de la tensión emocional y preguntando por situaciones similares vividas anteriormente, así como las soluciones o recursos empleados con anterioridad, puede ayudar a rebajar el nivel de tensión, prevenir el conflicto y establecer un diálogo que posibilite la intervención.

La información previa contribuye a reducir la intensidad del posible conflicto, ya que se conoce el hecho denunciado y las consecuencias que dicha comunicación puede conllevar, así como plazos de reclamación, alegaciones, recursos, etc.

Desde el compromiso ético con la ciudadanía y con los valores democráticos, el/la empleado/a público/a ha de informar usando los medios que sean oportunos, de todo lo refe-

rente a la normativa que regula sus actuaciones y las medidas sancionadoras o denegatorias (en el caso de recursos, prestaciones o ayudas) o protectoras (especialmente en casos de menores de edad). De esta forma, la persona o familia conocerá el marco reglamentario en el que tienen lugar las actuaciones, evitando que focalice el centro del conflicto en el/la profesional.

Ante una situación conflictiva, el/la empleado/a público/a deberá mantener la estabilidad emocional, a pesar de los sentimientos negativos que pueden generarse. Para ello es necesario no personalizar y diferenciar la situación planteada de la persona en cuestión.

En caso de persistir el conflicto, el/la empleado/a deberá manifestar el compromiso de estudiar a fondo el problema, relegando la consulta a la instancia superior, aplazando la solución del mismo y dando cita para otro momento. En todo caso se debe transmitir que haremos cuanto esté en nuestra mano, pero sin dar falsas expectativas.

La información que se facilite debe ser clara y concreta, con la finalidad de evitar interpretaciones erróneas y por tanto, facilitar que se adecuen las expectativas del/ de la ciudadano/a a las posibilidades de ayuda que puedan estar a su alcance.

Es necesario dar una explicación veraz y en lenguaje asequible el alcance de nuestra intervención y encontrar elementos en los que podamos estar de acuerdo.

En el caso de la visita a domicilio, se recomienda que si ésta se realiza a personas con comportamientos previos inadecuados o conflictivos, se lleve a cabo acompañado/a por otro/a profesional.

Cualquier comunicación que el/la empleado/a público/a realice a una institución mediante un informe social, debe realizarse con consentimiento y conocimiento del contenido del mismo por parte de la persona implicada. La transparencia no sólo es un criterio de actuación ética, sino también es una exigencia legal, ya que es un derecho ciudadano conocer cualquier información que desde una institución se emita sobre su situación. De hecho, la persona podrá ejercer su derecho a conocer el contenido del informe según la legislación actual.

NUNCA se debe caer en la provocación, ya que ello no contribuye en ningún modo a la resolución del conflicto: hay que intentar persuadir a la persona para que deponga su actitud.

Reconocer las posibles carencias propias y de la institución, intentando encontrar los puntos comunes e incluso dando pie a la colaboración de otro/a compañero/a si fuese posible, puede disminuir la tensión de la situación.

En caso de peligro de agresión, se debe dar los siguientes pasos:

En primer lugar, dar por finalizada la entrevista y de forma tranquila, deberá levantarse para acompañar a la persona a la salida del despacho o sala.

En caso de que no sea posible, el/la empleado/a público/a deberá abandonar el despacho utilizando algún pretexto dispensor (hacer una gestión, por ejemplo), para cambiar el foco de atención. En este caso, el/la empleado/a público/a debe regresar al despacho acompañado de un/a compañero/a que pueda colaborar en evitar la situación de violencia, sirviendo, en último extremo, de testigo de los hechos. Debe establecerse una distancia de seguridad prudencial, evitando el contacto físico.

Si fuese necesario repeler la agresión, se actuará en defensa propia, utilizando aquellos elementos de defensa que sean proporcionales a la agresión y dentro del marco legal,

para neutralizar la acción del agresor y permitir la huida, nunca con la finalidad de causar daño.

Si se produce la agresión, se deberá pedir ayuda por los medios a su alcance al resto de compañeros/as.

Si, a pesar de ello, la actitud persistiese, se deberá avisar inmediatamente, a través del 112 a las fuerzas de seguridad, que tomarán las medidas que sean adecuadas, pudiendo levantar atestado, o detener a la persona agresora si procede.

Cuando haya agresión siempre se deberá acudir al centro de salud, hospital, o mutua laboral, donde se emitirá el correspondiente parte de lesiones y se cursará la baja médica si se estima pertinente e iniciará el tratamiento médico y/o apoyo psicológico necesario para la recuperación del/ de la empleado/a público/a agredido/a.

Por supuesto, deberá ponerlo en conocimiento de la dirección del Centro para que se tomen las medidas oportunas y la institución en la que se trabaja pueda articular los mecanismos protectores que estén contemplados dadas sus obligaciones en lo que a la seguridad en el trabajo le corresponde.

Es necesario tener en cuenta que la agresión puede producirse en no sólo en el centro de trabajo, sino en las inmediaciones, en el trayecto, etc. tal y como establece la OMS.

La información sobre conductas agresivas debe constar en la historia social o expediente de la persona con la finalidad de que pueda ser tenido en cuenta de cara a la intervención social futura y así puedan ser tomadas las medidas preventivas adecuadas.

¿QUÉ SE DEBE Y NO SE DEBE HACER ANTE UNA AGRESIÓN? SIEMPRE

- De forma preventiva:
 - Contener la situación mediante el diálogo y la escucha activa.
 - Buscar puntos comunes.
 - Mostrar interés por la situación que vive.
 - Permitir la liberación de la tensión emocional.
 - Dar información de forma clara y concisa.
 - Informar sobre el contenido de los informes y las consecuencias de los mismos.
 - Informar sobre los procesos de queja, sugerencia y reclamación existentes en todos los procesos.
 - Reconocer las carencias propias y de la institución.
 - Transmitir que haremos lo que esté en nuestra mano, pero sin falsas expectativas.
- En caso de peligro de agresión:
 - Dar por finalizada la entrevista y acompañar a la persona a la salida de forma tranquila.
 - Si no es posible, utilizar una pretexto para salir de la sala y volver acompañado/a de un/a compañero/a.
 - Establecer distancia de seguridad y evitar el contacto físico.
- En caso de que se produzca la agresión:
 - Repelerla usando medios proporcionales y dentro del marco legal para permitir la huida.

- Pedir auxilio. Si, pese al apoyo de un/a compañero/a, la actitud persiste, avisar mediante el 112 a las fuerzas de seguridad.
- Acudir a Centro de Salud o Mutua Laboral donde se elaborará parte de lesiones.
- Poner el hecho en conocimiento de la dirección del centro.

NUNCA

- Permanecer en el mismo lugar si la huida es posible.
- Responder a las agresiones, desafiar o provocar.
- Personalizar las situaciones, diferenciando la situación planteada de la persona que la vive.

El/la empleado/a público/a deben trabajar en estrecha colaboración con los clientes y usuarios, en interés de los mismos, prestando el debido respeto a los intereses de las demás personas involucradas. Se debe motivar a los clientes y usuarios a que participen lo más posible y deben ser informadas de los riesgos y posibles ventajas de las propuestas de actuación que se les ofrezcan.”.

Estos principios son incompatibles con situaciones en las que estén presentes conductas violentas, no pudiéndose producir una adecuada atención, por lo que deben establecerse las medidas oportunas para que, sin privar a la persona de sus derechos, pueda salvaguardarse la integridad del/de la profesional.

4. LA INSTITUCIÓN

En este apartado abordaremos la agresión desde dos aspectos: el Centro de Trabajo y la Institución como entidad.

En nuestro país, es obligada la referencia a la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la cual establece que “el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo.” Por ello, La Excm. Diputación Provincial de Ávila, en cumplimiento de sus obligaciones, y dentro de la acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva establecida en la normativa, incorpora medidas de prevención de agresiones.

La Excm. Diputación Provincial de Ávila intenta con las medidas expuestas en este protocolo pretende hacer de sus centros de trabajo sea seguro, no sólo por el riesgo a que se produzca una agresión, sino por garantizar un clima agradable y una atención de calidad para la ciudadanía.

El clima de ayuda y respeto entre el equipo, reconociendo la labor de cada una de las personas que lo forman, contribuye a mejorar no sólo la seguridad del/de la profesional, sino también la relación profesional entre ciudadano/a y el/la empleado/a público/a.

El personal deberá estar convenientemente formado en la Prevención de Riesgos Laborales y en habilidades para poder afrontar situaciones de conflicto, ya que esta es competencia exclusiva de los centros de trabajo. También deberá facilitar el cambio de puesto de trabajo en situaciones de gran conflictividad, así como desarrollar actividades de cuidado de los profesionales y una adecuada supervisión y apoyo.

Los despachos, salas de espera o espacios dispuestos para la atención deberán disponer de mobiliario consistente y pesado de difícil manejo. Debe existir un teléfono en cada puesto de trabajo o sala de atención con el que poder pedir auxilio.

Deberá valorarse, según la tipología de los centros y de sus planes de prevención, la disposición de los mecanismos específicos para dar alarma (timbres camuflados) o bien acudir en petición de ayuda o socorrer, como es la disposición de dos puertas enfrentadas. También deberán contemplarse recursos disuasorios, como cámaras de videovigilancia o la presencia de servicios de seguridad.

Cuando ya se ha producido alguna agresión, el centro, representado por la dirección del mismo, deberá abordar la solución que estime conveniente de acuerdo con el Reglamento Interno y con la salvaguarda de sus profesionales.

Deben tomarse medidas de rápido cumplimiento como el traslado de su expediente si es posible, para ser atendido por otro centro y así hacer compatible la sanción con el derecho a ser atendido.

Se entiende que, en primer lugar, debe optarse por el traslado del expediente, y por tanto, de la atención que recibe la persona agresora, a otro centro. En caso de que esto sea imposible, se deberá cambiar de puesto de trabajo el/la empleado/a público/a: no parece lógico que el/la empleado/a público/a continúe atendiendo a la persona agresora.

Del mismo modo, dadas las secuelas que pueden producir una agresión, en algunos casos podría ser aconsejable el cambio de puesto el/la empleado/a público/a a pesar del cese de la relación profesional con la persona agresora.

El Centro deberá disponer de normas de régimen interno donde figuren los derechos y las obligaciones de los usuarios, así como mecanismos sancionadores proporcionales a la infracción cometida en caso de ser infringidos.

En este tipo de situaciones, la ejecución de los mecanismos sancionadores debe ser realizada para garantizar la seguridad y los derechos de los ciudadanos y de los profesionales.

De igual forma, la publicación y exposición directa de Cartas de Servicios, Catálogos de prestaciones e información general sobre los derechos y deberes de los/las usuarios/as de los Centros, puede ayudar a que las demandas realizadas se asemejen a la capacidad de respuesta por parte de los servicios y así no volcar la responsabilidad de la no cobertura de las necesidades en el/la profesional que presta la atención.

También es necesario constatar el efecto pernicioso de campañas publicitarias poco veraces, que en soportes máxima difusión, resaltan la prestación o servicio y omiten que existen condiciones y requisitos excluyentes. Esto produce una expectativa en la ciudadanía no ajustada a la realidad, y, por lo tanto, tensiones innecesarias. Es preciso que la publicidad que hacen las administraciones o entidades (carteles, dípticos, cuñas publicitarias) sea veraz y ajustada, con procesos transparentes y en los que la población pueda obtener información en todo momento.

De igual forma, las instituciones deben informar al ciudadano sobre el necesario respeto a los/las profesionales y a los servicios, así como la manera de ejercer sus derechos de reclamación, sugerencias de mejora y queja en su caso.

También sería recomendable, de cara a visibilizar la actuación de los/las profesionales, exhibir aquellos escritos de agradecimientos, que, sin duda, se realizan, de modo que la población conozca que existe la posibilidad de agradecer la atención recibida o el buen funcionamiento de un servicio (no sólo el derecho a reclamar ante la disconformidad o satisfacción)

En defensa de la calidad de la atención que prestan el/la empleado/a público/a y para proteger a la mayoría de la ciudadanía de la violencia e insolidaridad de los/las ciudadanos/as con conductas violentas, las instituciones en las que se realice la atención social deben articular cuantas medidas sean necesarias dentro de los reglamentos y la legislación vigente. La relación de ayuda en la que se encuadra estos servicios precisa de confianza entre la ciudadanía y el profesional.

MEDIDAS PROPUESTAS

- Informar sobre los derechos y obligaciones, Cartas de Servicios u otras fórmulas, para que la ciudadanía conozca lo que puede esperar de la Institución.
- Diseñar en la normativa de Régimen Interno con medidas sancionadoras que recojan las consecuencias que puedan conllevar las agresiones.
- Realizar el seguimiento de las medidas preventivas en los Planes de Prevención de Riesgos Laborales teniendo en cuenta el riesgo de agresión.
- Adecuar los espacios y facilitar la dotación de las medidas preventivas y disuasorias que sean necesarias.
- Formar a los/las profesionales acerca de autoprotección y prevención de riesgos laborales.

5. LA DENUNCIA

El/la empleado/a público/a deben hacer el menor uso posible de medidas legales coercitivas". Se entiende que esto también hace referencia a la relación profesional con el ciudadano. En él se establece el carácter de la denuncia como último recurso a utilizar, pero esto no significa que sea necesario utilizarlo en determinadas situaciones.

En nuestra actual legislación, se consideran delitos o faltas las acciones, omisiones dolosas (con intencionalidad) o imprudentes penadas por la ley, por lo que sólo resultará penalmente perseguible aquello que se encuentre tipificado como constitutivo de delito o falta.

La denuncia que se hiciera por escrito deberá estar firmada por el denunciante.

La denuncia se interpondrá ante los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Ministerio Fiscal, Tribunal competente, o Juez de Instrucción de la localidad donde se cometan los hechos denunciados, y deberá especificar los datos personales del agredido, recomendándose que como dirección a efectos de notificaciones se indique la del centro de trabajo.

Igualmente se ha de facilitar los datos de identificación de la persona agresora si se conocen. En caso contrario, se hará una descripción de la persona y de aquellas circunstancias que pudieran ayudar a identificarlo.

Se deberán detallar los hechos, así como las circunstancias en que se desarrollaron, como el lugar, si existen testigos, etc.

En coherencia con lo anteriormente expuesto, es necesario señalar que, aunque también pueda realizar la denuncia un tercero que haya presenciado o tenido conocimiento de la agresión, en un principio, cualquier denuncia debe partir de la persona afectada, es decir, la víctima del delito o falta cometido.

No obstante, en casos de lesiones dolosas en las que se prevea la posibilidad de que se repita la agresión, delitos contra el orden público, o bien contra el patrimonio de los cen-

tros, recomendamos sea interpuesta por la persona responsable del mismo o un superior a la dirección, ya que debe evitarse la personalización del delito con la persona agredida.

¿QUIEN DEBE PONER LA DENUNCIA?

DE FORMA GENERAL: LA PERSONA AGREDIDA

EXCEPCIONES: RECOMENDACIONES DESDE EXCMA. DIPUTACION PROVINCIAL DE ÁVILA :

- En caso de lesiones dolosas (con intencionalidad), se recomienda sea realizada por la dirección del centro o, si es posible, un superior jerárquico a la dirección.
- En caso de delitos contra el orden público o el patrimonio, la dirección del centro.

6. LA ADMINISTRACIÓN

La Administración debe garantizar de forma simultánea el derecho de la ciudadanía al acceso a los recursos públicos y el derecho a la seguridad y la salvaguarda de los derechos elementales de los/las profesionales, como ciudadanos/as, y como parte de la función pública.

Deben realizarse campañas de concienciación a la ciudadanía, ya que de forma reiterada, se están produciendo agresiones, especialmente en las profesiones dedicadas a la atención social, educativa y sanitaria, con la consiguiente pérdida de calidad de los sistemas fundamentales en el bienestar de nuestra sociedad.

En el caso de la Diputación se debe perseguir de oficio a las personas que hayan cometido una agresión, para evitar la personalización del conflicto en un profesional.

Se debe exigir a los/las responsables del centro del que dependamos que presenten la oportuna denuncia al amparo de lo previsto en los artículos 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal y el 259 del Código Penal, con base en los cuales dichos hechos podrían ser considerados delito de atentado y no una simple falta.

En el caso del trabajo en la Administración, la agresión puede considerarse delito público, por lo que el/la responsable del Centro estaría obligado/a a denunciar cualquier tipo de agresión una vez ha tenido conocimiento de ello, tal y como expresa el Artículo 262 de la LECr: "Los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente al Ministerio fiscal, al Tribunal competente, al Juez de instrucción y, en su defecto, al municipal o al funcionario de policía más próximo al sitio, si se tratare de un delito flagrante".

MEDIDAS PROPUESTAS POR LA EXCMA. DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE ÁVILA ACORDADAS EN la reunión del Comité de Seguridad y salud del 30 de septiembre de 2016

Además de la asistencia jurídica que se recoge en este protocolo, y de que las agresiones y sus consecuencias son consideradas, desde tiempo atrás en nuestra Corporación, son consideradas como accidente laboral o enfermedad profesional, se acordaron las siguientes medidas

1.- Se van a entablar conversaciones de forma inmediata con los Ayuntamientos, al objeto de que el personal de los Servicios Sociales se ubique en un edificio donde nunca este solo. (Estas conversaciones ya se han iniciado)

2.- En aquellos lugares, que serán los mínimo, en que no sea posible esto, se instalará un portero automático con cámara, al objeto de que el empleado pueda saber quien va a llegar a su despacho y tomar las medidas que sean necesarias, evitando la entrada súbita de personas no deseadas.

3.- Se dotará a todos los trabajadores dedicados a la atención directa, de un sistema de aviso (alarma), botón del medio, para que en el caso de sentirse amenazados, pueda hacerlo sonar y avisar a sus compañeros de trabajo (habrá un sistema fijo comunicado con otras dependencias del edificio) y una alarma de bolsillo de alta intensidad.

4.- Se procurará que cuando un trabajador deba realizar una visita, que pudiera conllevar riesgo, acuda siempre acompañado.

5.- Se dará de forma inmediata formación para solventar situaciones complicadas a todos los trabajadores de los Servicios Sociales.

7. OTRAS INSTITUCIONES

SINDICATOS Y REPRESENTANTES DE LOS/LAS TRABAJADORES/AS

Los sindicatos y los representantes de los/las trabajadores/as son organizaciones destinadas a defender y velar por los intereses y derechos de los/las trabajadores/as y por lo tanto, a ellas puede acudir cualquier trabajador/a para tratar aquellos asuntos que se refieren a los riesgos laborales. La evaluación de los riesgos que corre un/a determinado/a empleado/a es realizada en coordinación con los sindicatos.

Como tales representantes, tienen autoridad legal para negociar con la Diputación en nombre de los/las empleados/as y para velar por el cumplimiento de la normativa laboral. Por ello, se que tengan en cuenta el riesgo de sufrir agresiones que viven los/las empleados/as públicos/as y contribuyan a la elaboración de los planes de prevención adecuados a cada situación.

No se interferirá en la organización laboral de los centros de trabajo, pero si se ocuparán por los hechos que puedan atentar contra el ejercicio profesional y fruto de ello es este manual.

Además, y en cumplimiento de las funciones que le son atribuidas en la legislación vigente tienen el deber de afrontar la problemática de las agresiones a compañeros/as desde dos aspectos:

DESDE EL PUNTO DE VISTA PREVENTIVO

Se ha propuesto el presente manual preventivo e informativo que pretende ser instrumento de referencia y apoyo a empleados y la propia Institución. En apartados anteriores se ha definido qué se entiende por una agresión, así como las formas de agresión a las que los/las empleados/as públicos están más expuestos, realizando propuestas a los agentes implicados en evitar este tipo de incidentes que deterioran la labor de los trabajadores sociales, menoscaban los derechos de los/las usuarios/as y atentan contra la calidad de la Atención social.

De igual forma, dentro de la oferta formativa se presentan iniciativas cuyo fin sea la formación de los/las empleados/as públicos ante conflictos con ciudadanos/as en sus puestos de trabajo.

DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL APOYO LEGAL

Se propone la creación de Registro de Agresiones como paso previo a los servicios de apoyo que la Diputación Provincial desea prestar en esta materia. Se trata por lo tanto de disponer de un soporte que pueda ser utilizado para realizar la notificación de las incidencias, conocer qué tipo de sucesos violentos se están viviendo, y posibilitar su posterior seguimiento.

En caso de sufrir cualquier tipo de agresión, el/la trabajador/a social deberá comunicarlo a la Diputación, que actuará de acuerdo con el/la profesional en su defensa para lo cual se ha articulado un protocolo de actuación que será adaptado a la situación no realizando ninguna acción con la que no esté conforme el interesado

Dadas las obligaciones de la institución en cuanto a garantizar la seguridad y la salud de los/las empleados/as públicos/as, entendemos que la potestad protectora y sancionadora debe ser ejercida por la entidad en función de su reglamento de régimen interior, aunque, sin que vaya en detrimento de dichas obligaciones, la representación sindical podrá apoyar al interesado/a en la toma de la decisión sobre la denuncia de la agresión y se establecerán otras formas de resolución de los conflictos siempre que sea posible.

En este caso, si decide denunciar la agresión, la representación sindical podrá apoyar tal decisión mediante el asesoramiento jurídico gratuito y el seguimiento del caso según lo acordado con el/la denunciante

Tras recibir la notificación y en acuerdo con el empleado/a, y se podrán realizar las siguientes medidas:

- Seguimiento calendarizado del caso.
- Contacto con la Institución / dirección del Centro
- Defensa y rectificación ante los Medios de Comunicación
- Asesoramiento jurídico

ANEXO 1

**FORMULARIO DE REGISTRO EN EL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS
LABORALES (DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE AVILA) DE SITUACIONES
CONFLICTIVAS / AGRESIONES**

A CUMPLIMENTAR POR Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (Diputación Provincial)

Nº de entrada:

Fecha de Entrada:

NOTAS IMPORTANTES:

- La cumplimentación de este formulario es condición necesaria para el inicio de cualquier tipo de medida de apoyo al/ a la empleada.
- Los datos aportados son confidenciales, únicamente se utilizarán a modo de estudio y para canalizar el tipo de ayuda que puede prestarse desde el propio Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Esta información estará amparada por la LOPD 15/99 de protección de datos de carácter personal y se podrá entregar de forma presencial o por fax.
- No se trata de una denuncia ni tiene ninguna validez legal: sólo es meramente informativo y su único destino es el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Excm. Diputación Provincial de Ávila.
- Una vez cumplimentado y entregado en la Diputación (servicio u oficina que se designe), y tal y como recoge el protocolo, se procederá a tener entrevista personal en la que se acordarán las medidas de apoyo y las actuaciones a seguir dentro del PROTOCOLO DE ATENCIÓN ANTE AGRESIONES A TRABAJADORES/AS SOCIALES de la Excm. Diputación Provincial de Ávila.

A CUMPLIMENTAR POR EL EMPLEADO/A

Fecha incidente:

Hora incidente:

DATOS EMPLEADO/A

- Nombre:
- Apellidos:
- DNI:
- Fecha nacimiento:
- Domicilio:
- Teléfono de contacto:
- Centro de Trabajo
- Servicio o Unidad
- Puesto:.....

DATOS DEL INCIDENTE

LUGAR · Centro de Trabajo (táchese lo que proceda) SI NO

• En desplazamiento a/desde Centro de Trabajo en Jornada laboral (táchese lo que proceda)

SI NO

Otros:

DATOS PERSONA AGRESORA ·

Rango de edad:

Sexo: (táchese lo que proceda) V M

Es usuario del profesional agredido: (táchese lo que proceda) SI NO

TIPO DE INTERVENCIÓN DURANTE EL CONFLICTOSeguridad privada Seguridad pública Compañeros Otros

Existencia de conflictos previos al incidente, indicar:

CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE Lesiones Parte de Lesiones Precisa apoyo psicológico Baja Laboral. Fecha Baja laboral: Denuncia. Fecha denuncia:

Descripción lesiones:

¿Se ha comunicado el incidente a la dirección del Centro de trabajo? No Si

Medidas tomadas por la institución /Centro (Describir):

.....

.....

Fecha:

Firma

ANEXO 2

TIPOLOGÍA PENAL DE LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS (CÓDIGO PENAL)

Calumnia: es la imputación de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad (Art. 205).

Injuria: es la acción o expresión que lesiona la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación (Art. 208 y 620).

Amenazas: es la acción de intimidar a alguien con el anuncio de causarles a él, a su familia o a otras personas con las que esté vinculado un mal que constituya delito de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socioeconómico (Art. 169 y 620).

Coacción: acción de impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere (Art. 172 y 620).

Extorsión: acción de obligar a otro con violencia o intimidación, a realizar u omitir un acto o negocio jurídico en perjuicio de su patrimonio o del de un tercero, con ánimo de lucrarse (Art. 243).

Acusación y denuncias falsas: acción de imputar a alguna persona, con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad, hechos que, de ser ciertos, constituirían infracción penal, si esta imputación se hiciera ante funcionario judicial (Art. 456).

En este caso no podrá procederse contra el denunciante o acusador sino tras sentencia firme o auto, también firme, de sobreseimiento o archivo del Juez o Tribunal que haya conocido de la infracción imputada.

Robo: acción de apoderarse con ánimo de lucro de una cosa mueble ajena, empleándose violencia o intimidación sobre las personas, o fuerza en las cosas (Art. 237).

Hurto: acción consistente en tomar con ánimo de lucro cosas muebles ajenas contra la voluntad de su dueño, sin que concurren las circunstancias que caracterizan el delito de robo (Art. 234 y 623).

Anexo 3. tipología penal de las situaciones conflictivas (código penal)

Daños: acción consistente en causar daños de manera deliberada en la propiedad ajena (Art. 263 y 625).

Atentado contra la autoridad o funcionario público: acción de acometer a la autoridad, a sus agentes o funcionarios públicos, o emplear la fuerza contra ellos, intimidarlos gravemente o hacerles resistencia activa grave, cuando se hallen ejecutando las funciones de sus cargos o con ocasión de ellas. Se considera funcionario público el que por disposición inmediata de la Ley o por elección o por nombramiento de autoridad competente participe en el ejercicio de funciones públicas (Art. 550).

Alteración del orden público: acción realizada por un grupo de personas con el fin de atentar contra la paz pública, alterar el orden público causando lesiones a las personas, produciendo daños en las propiedades, obstaculizando las vías públicas o los accesos a las mismas de manera peligrosa para los que por ellas circulan, o invadiendo instalaciones o edificios.

Lesiones: acción consistente en causar a otro un daño que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental (Art. 147, 620 y 621).

Agresiones sexuales: acción de atentar contra la libertad sexual de otra persona, con violencia o intimidación. Se considera violación cuando la agresión consista en acceso carnal por vía vaginal, anal o bucal. O introducción de objetos por alguna de las dos primeras vías (Art. 178 y 179)

Abusos sexuales: acción de realizar actos que atenten contra la libertad o indemnidad sexual de otra persona, sin violencia o intimidación y sin que medie consentimiento (Art. 181).

Acoso sexual: acción de solicitar favores de naturaleza sexual, para sí o para un tercero, en el ámbito de una relación laboral, docente o de prestación de servicios, de manera continuada o habitual, y que provoque a la víctima una situación objetiva y gravemente intimidatoria, hostil o humillante (Art.184).

El Técnico de Prevención de Riesgos Laborales, *Francisco González Gómez*.