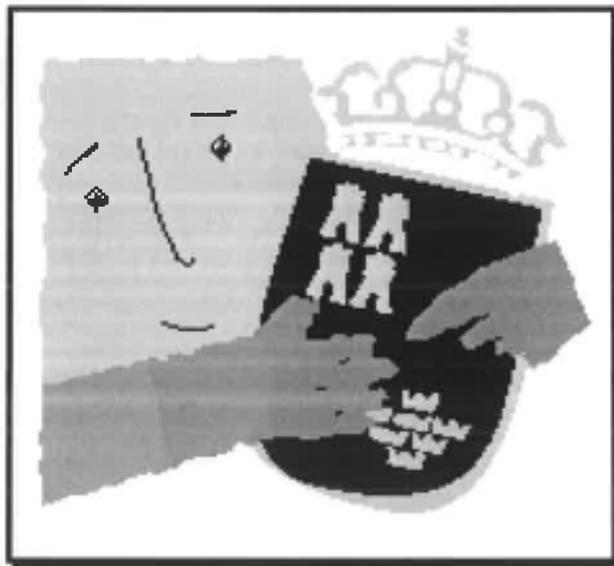




PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES AGRESIVAS EXTERNAS.



OFICINAS DE EMPLEO DE LA REGIÓN DE MURCIA.
SERVICIO REGIONAL DE EMPLEO Y FORMACIÓN
(SEF)



1. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS. OBJETIVO

La Administración Regional debe velar por su personal ante cualquier acto de violencia, entendido como un factor de riesgo más que hay que eliminar o minimizar, en cumplimiento del artículo 14 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

El Servicio Regional de Empleo y Formación de la Región de Murcia (SEF) consciente de la importancia de que el personal adscrito a las Oficinas de Empleo de la Región de Murcia pueda desempeñar su trabajo en condiciones óptimas, ha impulsado la confección de este protocolo, con el fin de asegurar que el personal adscrito a las mismas disfrute de un entorno de trabajo en el que tanto la dignidad de la persona como su seguridad y salud no se vean afectadas.

La confección de este protocolo ha tenido como fuente el Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones Externas en el Ámbito de la Mesa Sectorial de Administración y Servicios de la Administración Regional, aprobado por Consejo de Gobierno en fecha 5 de febrero del 2010, que será directamente aplicable al resto del personal del SEF.

Este protocolo tiene como **objetivo** proporcionar una herramienta de trabajo para prevenir, detectar o 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 las empleadas y empleados del SEF, como consecuencia de conductas agresivas o violentas.

Una vez aprobado este protocolo se remitirá a todas las oficinas de empleo para que, en un plazo no superior a tres meses, lo adapten a sus características y peculiaridades.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN: ALCANCE

Este protocolo será de aplicación a todo el personal del SEF que presta sus servicios en la Oficinas de Empleo de la Región de Murcia

En aquellas oficinas en las que se comparta espacio físico con las oficinas del SEPE, se entregará el protocolo a las personas responsables para su conocimiento y efectos oportunos.

Se difundirá, por la persona responsable de cada unidad, entre el personal, a través de correo electrónico y reuniones donde se presentará el presente protocolo con el fin de informar y garantizar el conocimiento del contenido del mismo

3. FACTORES INTEGRANTES O ÁMBITO DE INFLUENCIA

Los procedimientos que se adopten en este protocolo afectarán a los siguientes ámbitos:



1.- Información a usuarias y usuarios.

Se hace referencia a la información que reciben las personas usuarias que acuden a la oficina, en relación a cualquier actuación en materia de su competencia.

La información que el personal de la oficina proporcione a las usuarias y los usuarios debe ser clara, veraz, asequible y comprensible.

Cualquier persona que acuda a una oficina de empleo podrá ser atendida, bien por la persona encargada del departamento de información, si lo hubiere, o, en su defecto, por el/la vigilante de seguridad, siendo convenientemente informada de la ubicación del departamento al que deba dirigirse para gestionar su demanda.

Tanto el personal de información como el de seguridad deberán tener conocimiento de los diferentes departamentos, con el fin de poder informar al público que acude al centro. Así mismo, y en caso de que existan, deberán conocer el manejo de las diferentes máquinas de gestión de colas ubicadas en la entrada de la oficina.

Los diferentes departamentos estarán convenientemente señalizados, a través de carteles visibles, en especial el departamento de información, en aquellas oficinas que disponga de él, con el fin de que cualquier persona pueda identificarlos con facilidad.

Se dispondrá en todas las oficinas de un tablón de anuncios, que estará fácilmente visible, con la siguiente información:

- a) La dirección en RICA del SEF, donde las personas interesadas puedan acceder y conocer los diferentes servicios, así como los medios para ponerse en contacto con la unidad correspondiente.
- b) Ofertas de empleo.
- c) Teléfono de cita previa.
- d) Que en cualquier servicio prestado se garantizará la confidencialidad, intimidad y anonimato, en su caso.
- e) Cualquier otra información que se considere de interés y que pudiera agilizar la gestión de su demanda.

Con el fin de poder gestionar adecuadamente la atención al público, se recomienda valorar la necesidad de que el personal disponga de conocimientos básicos en los idiomas más difundidos, en especial en aquellas oficinas donde se constate un porcentaje elevado de usuarios/as hablantes en otros idiomas.

En aquellas oficinas que dispongan de sala espera, se ubicará en lugar visible desde todos los ángulos, un sistema de comunicación visual y auditivo en el que se indicarán los números designados a las personas solicitantes y la mesa en la que serán atendidas.

Con el fin de dar cumplimiento al artículo 24 de la Ley 31/25 de Prevención de Riesgos Laborales, el personal de empresas externas que presten servicio a la unidad objeto de este protocolo (servicio de limpieza, mantenimiento, informática, etc.), recibirá, en caso necesario, por parte del/de la responsable de la oficina la información pertinente para que la actuación de la empresa se adapte a las características



específicas de funcionamiento en relación a la normativa en materia de Prevención y de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

2.- Formación.

Con el fin de que el personal de las oficinas de empleo adquieran las habilidades necesarias para prevenir y actuar en caso de una posible agresión, se diseñarán las acciones formativas necesarias que estarán incluidas dentro del Plan de Formación correspondiente, conteniendo, entre otras:

- Planes de agresiones externas.
- Habilidades y estrategias de comunicación interpersonal para prevenir, actuar y minimizar las agresiones externas.
- Técnicas de comunicación eficaz.
- Técnicas de afrontamiento de situaciones difíciles y autocontrol emocional.
- Conocimientos básicos en los idiomas más difundidos, y adaptados a las necesidades del Servicio requerido.

Dicha formación se realizará de manera inicial y periódicamente mediante un recordatorio de la misma. Asimismo, en el caso que ocurriese alguna agresión que por parte del/de la responsable de la oficina se considerase significativa, se realizará un taller/curso de corta duración, en el cual se analicen las características y circunstancias en las que se ha dado la agresión, con el fin de adoptar las medidas que se consideren necesarias para evitar o reducir la probabilidad de una nueva agresión. La persona responsable de la oficina entregará al personal de nuevo ingreso el Protocolo, con sus correspondientes instrucciones, debiendo ser este último incluido en las acciones formativas del programa de formación anual.

3.- Sala de Espera.

En aquellos centros de trabajo que puedan disponer de una sala de espera, se dotará de asientos confortables. Se contemplará la conveniencia de dotar de lectura u otro material divulgativo que pueda servir de entretenimiento al público que acuda a la oficina.

En la sala de espera se colocará un cartel en el que se indique la ubicación de los cuartos de baño. En aquellas unidades que no dispongan de sala de espera, igualmente estarán convenientemente identificados.

Se recomienda ubicar un dispensario de agua potable.

En la sala de espera o en el tablón de anuncios se sugiere la colocación de un cartel con un slogan, que recoja el principal objetivo del personal de la oficina, que es la de responder de manera eficaz a las demandas del público que acude a las distintas dependencias buscando una respuesta a un problema concreto. Y que, como contrapartida, se le solicita el debido respeto y la consideración tanto al personal



público que le atiende como a la labor que realiza. Así mismo, se recomienda colocar carteles indicando la existencia de un Plan de prevención de agresiones externas. Esta información se pondrá también en los idiomas más frecuentes usados por las personas que acuden a la oficina.

Con el fin de que el grado de confort sea el adecuado, se recomienda que el nivel de ruido, temperatura y humedad relativa se encuentre dentro de los límites establecidos en la normativa o guías técnicas correspondientes. En los tabloneros se colocarán carteles gráficos de guardar silencio.

4.- Calidad del Servicio. Interferencias

Con el fin de que el público que acude a la oficina sea atendido correctamente, se sienta acogido, escuchado y perciba interés, por parte del personal del SEF que le atiende, se fomentará:

- La información del personal.- El personal de la oficina dispondrá de los conocimientos necesarios, dentro de su nivel de competencia y el puesto que desempeña, para informar debidamente a las personas solicitantes, así como conocer las funciones generales del personal del SEF, con el fin de dirigirles adecuadamente. Asimismo conocerá las competencias o funciones de otras unidades pertenecientes al SEF ubicadas fuera de la oficina.
- Información a las usuarias y usuarios: La documentación generada por la unidad, que deba ser serles entregada, contendrá la información necesaria para ponerse en contacto con el departamento correspondiente.
- El/la responsable de la oficina se asegurará de que el personal con más experiencia o menos vulnerable se enfrente a aquellas situaciones o tareas que puedan entrañar más riesgo de agresión.
- Identificación del personal: El personal cuya labor sea la atención al público, dispondrá en su mesa, en lugar visible, de una tarjeta identificativa con el puesto que desempeña.
- Recursos humanos: La relación entre la demanda y los recursos humanos para responder a ésta debe ser proporcional.
- Buzón de sugerencias: Se dispondrá de un buzón donde las personas interesadas puedan depositar cualquier sugerencia o queja en virtud del servicio prestado o información recibida. Estas sugerencias serán leídas con una periodicidad, a ser posible, semanal por el/la responsable de la oficina, valorándose la conveniencia de llevar a la práctica las propuestas que se consideren viables y que supondrían una mejora en el servicio.
- Existirá un protocolo de respuesta a las posibles quejas presentadas por el público.
- Confidencialidad: Se garantizará la confidencialidad y la intimidad, cuando el tema tratado lo requiera o la persona entrevistada lo solicite. Para lo que se dispondrá de una estancia que permita lo anterior. Valorándose en caso necesario que esa



entrevista se mantenga en el despacho del/de la responsable de la oficina, cuya mesa estará provista de un timbre de alarma o sistema similar.

- **Confort ambiental:** Se garantizará unas condiciones ambientales agradables con el fin de proporcionar el confort adecuado, debiendo cumplir, como mínimo lo dispuesto en la normativa o guías técnicas correspondientes.

4.1.- Interferencias en la calidad del servicio

En el supuesto caso que alguna persona empleada en la oficina observara que un compañero/a interfiriere en la conveniente calidad del servicio prestado o apreciase conductas que pudieran provocar respuestas agresivas o de malestar en los usuarios/as, le informará de la conducta incorrecta y de las posibles consecuencias de la misma. En caso de la persistencia de dicha situación, informará al inmediato/a superior, debiendo tener conocimiento el/la responsable de la oficina, que actuará en caso necesario.

Las actuaciones a adoptar en la mencionada situación serán las siguientes:

- Análisis de la situación planteada con la/el responsable del comportamiento incorrecto, valorando posibles alternativas de solución inmediata.
- Planificar la realización de la formación obligatoria pertinente que capacite al empleado/a para el adecuado desempeño de su puesto de trabajo.
- Valorar la realización de otras tareas, funciones o puestos de trabajo más adecuados al perfil de la persona asignada, sin perjuicio de las necesidades de la oficina.
- En caso de persistir dicha conducta, se estimará la posibilidad de apertura de información reservada en aplicación de la normativa disciplinaria.
- En caso de que dichos comportamientos pudieran derivarse de un problema de salud, la persona responsable de la Unidad valorará la necesidad de recomendar la conveniencia de que la empleada/o acuda a su centro de atención primaria o especializada.
- En caso de que fuera necesario determinar las medidas de adaptación del puesto de trabajo, se derivará al área sanitaria del Servicio de Prevención.

5.- Sistemas de Seguridad.

El centro dispondrá de las siguientes medidas de seguridad:

- Personal de vigilancia y control de accesos en todas las oficinas, que se ubicará preferentemente en las proximidades de la puerta de entrada del centro de trabajo.
- El despacho de la persona responsable de la oficina dispondrá de una mesa que se ubicará de manera que pueda tener un rápido y fácil acceso a la puerta en caso de necesidad. En caso de prever especial conflictividad, se recomienda que en todo momento que la persona usuaria sea atendida por dos empleados/as.



- Se instalarán en todas las oficinas mecanismos de aviso al resto del personal a través timbres o de medios informáticos al uso, y que pasen lo más desapercibido posible para la persona atendida, comprobando su operatividad con frecuencia. Estos mecanismos deberán ser revisados periódicamente con el fin de confirmar su estado óptimo.
- Se deberá tener fácilmente accesible el número de teléfono del/de la vigilante de seguridad con el fin de avisar en caso de urgencia, o acción alternativa.
- En el caso de existencia de cámaras de seguridad, deberán estar colocadas de forma estratégica y de acuerdo con la normativa existente: así mismo, deberán estar conectadas a un servicio de vigilancia continuada.
- En las unidades donde existan cámaras de seguridad, el personal debe tener conocimiento de su ubicación.

6.- Actividades fuera del Centro habitual de Trabajo.

El personal del SEF tendrá a su disposición un teléfono móvil corporativo con el fin de que puedan tener acceso al servicio de emergencias 112 y al personal del SEF.

Cuando se prevea que la visita a determinado centro pueda entrañar riesgo de agresiones, deberá realizarse acompañado/a de otro compañero/a, debiendo informar de dicha situación a su responsable para que realice la planificación correspondiente.

Los empleados y empleadas del SEF, cuando realicen labores fuera de su lugar habitual de trabajo, pondrán en conocimiento antes de partir del lugar de la visita, la hora de salida y la hora prevista de regreso.

También dispondrán del material y medios de locomoción necesarios para realizar su trabajo de manera adecuada.

4. ACTUACIONES ANTE LA PROBABILIDAD DE AGRESIÓN.

A partir de la formación, se habrá proporcionado al personal de oficinas de empleo los conocimientos necesarios para distinguir aquellos indicadores de la conducta de las personas usuarias que puedan derivar en una agresión.

En el caso de que la cuestión que se demanda no sea de la competencia del personal de la oficina de empleo y sí lo sea de otra dependencia de la Administración, se deberá proporcionar a la persona atendida la información necesaria y suficiente para que pueda acceder a dicha dependencia, informando a la otra unidad de la posible situación conflictiva.

Se ha de tener en cuenta que los puestos de trabajo de atención al público están generalmente ubicados en espacios abiertos o en dependencias donde hay más personal del SEF, lo que supone, en el desarrollo de su trabajo de atención al público, que no va a estar solo, sino que próximo a él va a tener a uno o varios compañeros/as en sus correspondientes puestos de trabajo.



Cuando la persona atendida muestre indicadores en su conducta que pudieran derivar en una agresión (ya sea por vía telefónica como presencial):

1. En un primer momento, la persona que le atiende pondrá en práctica sus conocimientos en comunicación eficaz: asertividad, escucha activa, empatía... Así como cualquier técnica de persuasión que permita calmar al usuario/a. Entre otras, se deberán utilizar las siguientes pautas de comunicación verbal y no verbal:
 - a) Se debe cuidar el lenguaje; que el mensaje que se envíe sea claramente entendible, empleando un lenguaje claro y una terminología adecuada al perfil de la persona atendida, y repitiendo el mensaje las veces que sea necesario hasta estar seguros de que ha entendido lo que se le pretendía transmitir.
 - b) Se procurará no interrumpir al usuario/a, así como utilizar el asentimiento con la cabeza como signo de que le estamos escuchando y que estamos comprendiendo lo que dice. Terminaremos haciendo un breve resumen de lo que hemos entendido que nos quería transmitir: "lo que usted me está transmitiendo..., quiere decirme..., pretende plantear es...", con el fin de que sienta que es entendido y escuchado.
 - c) Se debe tener muy en cuenta el tono de voz, que debe ser firme, cordial y no amenazante para la persona atendida, evitando que sea elevado o que indique dureza, aspereza, brusquedad o altivez.
 - d) Se evitará utilizar la amenaza, el insulto o la coacción.
 - e) Se evitará transmitir una información que no corresponda con la realidad o que suponga mentir sobre la situación real de la persona atendida. Así mismo, se admitirá cuando no podemos responder a su demanda o pregunta, cuando carezcamos de datos suficientes o no dependa del personal que le atiende.
 - f) Debemos evitar el empleo de un estilo de comunicación que pueda ser interpretado como falta de interés, frialdad, menosprecio, etc.
 - g) Se evitará dar la espalda a la persona atendida o ponerse en pie mientras que ésta permanece sentada, siempre que este tipo de conductas pudiera ser interpretado como un desprecio.
 - h) En el caso de que la cuestión que se demanda no sea de la competencia de la persona que lo atiende y sí lo sea de otro departamento de esta oficina, o de otra dependencia de la Administración Regional, se debe proporcionar al usuario/a, en la medida de lo posible, la información necesaria y suficiente para que pueda acceder a dicha dependencia, informando posteriormente a la otra Unidad de la posible situación conflictiva.
2. En caso de no conseguir calmar a la persona atendida:



- a. Evitar cualquier palabra o gesto que pudiera exacerbar la ira de ésta.
 - b. El compañero/a más próximo avisará al personal de seguridad, con el fin de que se persone en el puesto de trabajo y, en un primer momento, sólo se haga ver por la persona manifestante de la conducta disfuncional, con el propósito de que su presencia pueda disuadirle de seguir con su actitud.
 - c. En caso de que la persona atendida siga manifestando su conducta disruptiva, el/la vigilante de seguridad preguntará al empleado/a si va todo bien, con el fin de que dicho empleado tenga la oportunidad de solicitar la intervención del vigilante/a o, por el contrario, si percibe que tiene la situación bajo control, agradecerá el ofrecimiento del/de la vigilante pero no solicitará su ayuda. Aun así, el personal de seguridad permanecerá en el lugar procurando que le vea el usuario.
 - d. En el caso de que la persona atendida manifieste una conducta claramente ofensiva y/o agresiva hacia el empleado/a, el personal de seguridad intervendrá sin previo aviso, invitándole a abandonar el centro e informándole de los requisitos para presentar una queja.
- 3.- Si el empleado/a público considera la probabilidad de una agresión inminente, indicará a un compañero/a la situación con el fin de que tome partido, le apoye y entre ambos se intente finalizar con la prestación del servicio o, por el contrario, invitarle a que abandone el centro, notificándole las vías a su alcance para manifestar sus quejas. La presencia de un compañero/a es conveniente no solo como ayuda para controlar la situación, sino también como testigo en caso necesario.
- En el caso de que la persona atendida se negase a abandonar el centro, se recurrirá al personal de seguridad, pudiendo éste/a solicitar el apoyo de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado en caso necesario.

5. ACTUACIONES ANTE LA AGRESIÓN.

En el supuesto caso de que las medidas disuasorias no hayan dado resultado y que el comportamiento del usuario/a suponga una agresión física inminente que ponga en peligro la integridad física del personal del SEF o de los bienes de la Administración:

En primera instancia, se establecerá una distancia de seguridad con la persona agresora, por lo que el empleado/a intentará abandonar el lugar, buscando otra dependencia donde pueda sentirse a salvo. Asimismo, los compañeros/as avisarán al personal de Seguridad que actuará en consecuencia, invitándole a salir del centro e informándole de las vías de reclamación.

En caso de no fuese factible la huida, el empleado/a actuará en legítima defensa utilizando los recursos disponibles a su alcance y proporcionados a los utilizados por la persona agresora y al daño que se pretenda evitar. Al mismo tiempo, el empleado/a utilizará los medios posibles para solicitar el auxilio de otras personas



que pudieran intervenir para socorrerlo e inmovilizar a la persona agresora, así como avisar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en caso necesario.

Lo anterior es de aplicación tanto en las dependencias de las unidades administrativas del SEF como en el desarrollo del trabajo del personal del SEF destinado en otras dependencias de la Administración o ajenas a ésta.

6. ACTUACIONES DESPUÉS DE UNA AGRESIÓN.

Las intervenciones a posteriori de la agresión deben ir encaminadas a reducir al mínimo las repercusiones y las secuelas de la violencia laboral sobre la víctima y a reprimir el comportamiento de la persona agresora, así como a llevar a cabo la investigación del suceso y registro del mismo.

6.1. Asistencia sanitaria y psicológica.

En caso de que se produzca una agresión física:

- a) Lo comunicará en todos los casos a su inmediato/a superior.
- b) En caso de precisar asistencia sanitaria, acudirá a la Mutua.
- c) En caso de que la lesión sea grave, la persona agredida será trasladada al centro hospitalario más cercano.

En caso de que se considere necesaria la atención psicológica, se llevará a cabo en el plazo más breve posible, e incluirá medidas preventivas y de soporte emocional para el afrontamiento del suceso y minimizar las posibles secuelas. En el caso de que el personal agredido precise apoyo psicológico a medio-largo plazo, será remitido por los sanitarios del Servicio de Prevención al Servicio de Salud Mental de la Mutua.

6.2. Asistencia jurídica.

Simultáneamente a la atención recibida desde el punto de vista sanitario y psicológico, la persona agredida o la persona responsable de la oficina lo pondrá en conocimiento de la Dirección General del SEF, que remitirá el expediente a la Dirección General de los Servicios Jurídicos, con el fin de que se adopten las medidas necesarias y se proporcione a la persona agredida el asesoramiento necesario para la defensa de sus intereses.

6.3. Denuncia ante la Guardia Civil.-

En los casos en los que la gravedad de la conducta de la persona agresora lo justificase, se presentará la correspondiente denuncia ante la Guardia Civil.

6.4. Investigación de la Agresión, Registro, elaboración de estadística y de un Mapa de Riesgos.



El personal del SEF que haya sido objeto de una agresión, rellenará el modelo de informe para el registro de actos violentos y agresiones, que encontrará en RICA/Prevención de Riesgos Laborales/Normativa. Protocolos/Prevención y Actuación ante Agresiones Externas/Formulario para el Registro de Actos Violentos y Agresiones. En caso de no ser posible la comunicación por parte del mismo debido a su estado de salud, autorizará a un representante para que pueda realizar las gestiones necesarias en su nombre.

Remitirá el formulario al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales Coordinador, en Avda. Infante D. Juan Manuel, 14. 30011 Murcia. El envío se realizará mediante presentación en un Registro de la CARM, preferentemente en el propio del SEF.

En caso de que se quisiera mantener la confidencialidad de alguno de los datos aportados en este formulario, se presentará en un sobre cerrado dirigido al Departamento de Factores Psicosociales del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, acompañando una instancia en la que se indique: "Se adjunta documentación para el servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Nombre. Fecha y firma".

El empleado/a que haya sufrido la agresión remitirá una copia al responsable de la oficina a la que pertenezca, quien a su vez la remitirá al Dirección General.

En caso de existencia de lesiones, la Dirección General comunicará dicha situación a la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales cumplimentando el parte de solicitud de asistencia.

7. SEGUIMIENTO DEL PLAN DE PREVENCIÓN DE AGRESIONES.

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 14.2 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, se deberá comprobar la eficacia de todas las medidas de prevención adoptadas, correspondiendo a la Dirección General del SEF realizar el seguimiento de ellas, así como verificar su cumplimiento y eficacia. De todo ello se informará a la Comisión de Seguridad y Salud Laboral en las reuniones periódicas que se mantengan.

8. IMPULSO, IMPLEMENTACIÓN Y DIVULGACIÓN DEL PROTOCOLO.

Corresponde a la Dirección General del SEF realizar cuantas acciones y medidas se consideren necesarias para impulsar, implementar y divulgar el contenido del presente protocolo.

9. PLAZO DE ADAPTACIÓN DEL PROTOCOLO A LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS.

Una vez aprobado el protocolo general del SEF, se remitirá a todas las oficinas de empleo para que, en un plazo no superior a tres meses, adapten el mismo a las características de su unidad.

Documentación de referencia o legislación.



- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- NTP 489 del INSHT, de Violencia en el lugar de trabajo.
- NTP 891 del INSHT de Procedimiento de Solución Autónoma de los Conflictos de Violencia laboral (I).
- NTP 891 del INSHT de Procedimiento de Solución Autónoma de los Conflictos de Violencia laboral (II).



En Murcia, a 26 de noviembre de 2020

Por el Servicio Regional de Empleo y Formación:

LA DIRECTORA GENERAL:

FDO.: DÑA. María Isàbel López Aragón

Por las Organizaciones Sindicales:

INTERSINDICAL SERVICIOS PÚBLICOS	UGT	CCOO	CSI - CSIF
FDO.: D. Juan Ignacio Álvarez – Castellanos Blaya	FDO.: DÑA. Ana María Meroño Méndez	FDO.: D. Andrés D. Cayuela Soto	FDO.: D. Carmelo López Bravo



ANEXO Nº 2.-PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN

