

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

**RESOLUCIÓN DE 5 DE JULIO DE 2013, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS, POR LA QUE SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE AGRESIONES DE LAS OFICINAS CORPORATIVAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

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

Esta Dirección General, consciente de la importancia de que el personal adscrito a las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano pueda desempeñar su trabajo en condiciones óptimas, ha impulsado la confección de este protocolo, con el fin de asegurar que dicho personal disfrute de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona y su salud no se vean afectadas.

Este protocolo tiene como objetivo proporcionar una herramienta de trabajo para prevenir, detectar o actuar ante posibles casos de agresión en el lugar de trabajo, con el fin de evitar o minimizar la probabilidad de riesgo para la salud del empleado, como consecuencia de conductas agresivas o violentas.

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 y ha sido dictaminado favorablemente en el Comité de Seguridad y Salud de Administración y Servicios, en su sesión de 27 de junio de 2013, por todas las Organizaciones Sindicales presentes en el mismo.

En su virtud, de conformidad con el artículo 73 del texto refundido de la Ley de la Función Pública de la Región de Murcia, aprobado por Decreto Legislativo 1/2001, de 26 de enero, y con el artículo 9 del Decreto 18/2012, de 10 de febrero, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía y Hacienda,

**RESUELVO:**

**Primero.** Aprobar el Protocolo de agresiones de las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano, que se adjunta como anexo.

**Segundo.** Ordenar la publicación del citado Protocolo en la Red Intranet de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

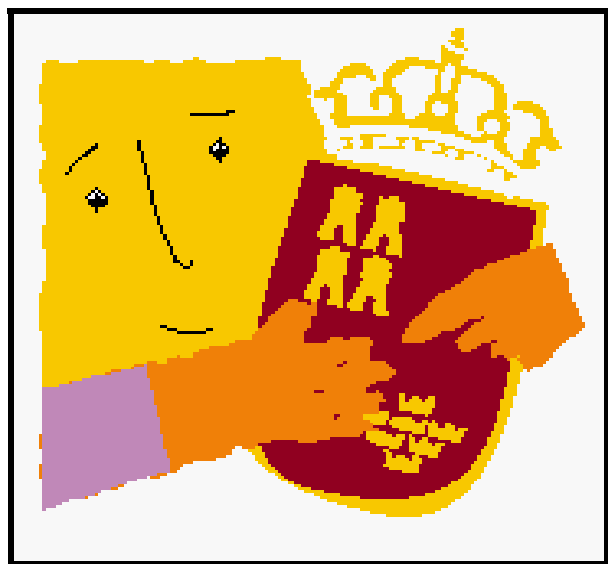
Murcia, 5 de julio de 2013



**EL DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS**

Fdo.: Enrique Gallego Martín

**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN  
ANTE AGRESIONES EXTERNAS.**



**SAC**

**OFICINAS CORPORATIVAS DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO DE LA CARM**

---

## ÍNDICE

<b>1. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS.....</b>	<b>3</b>
<b>2. CENTROS DE TRABAJO .....</b>	<b>3</b>
2.1. Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de Carácter General, con función de registro ubicadas en la ciudad de Murcia .....	3
2.2. Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de Carácter General, con funciones de Registro, ubicadas en los distintos municipios de la Región (Antes Ventanillas Únicas).....	4
2.3. Alcance .....	7
<b>3. FACTORES INTEGRANTES O ÁMBITO DE INFLUENCIA .....</b>	<b>7</b>
3.1. Información al usuario.....	7
3.2. Formación .....	8
3.3. Sala de espera .....	9
3.4. Calidad del Servicio.....	10
3.4.1.- La acogida.....	10
3.4.2.- Comunicación e interacción con el ciudadano .....	10
3.4.3.- La despedida .....	11
3.4.4.- El lugar.....	11
3.4.5.- Actitud positiva.....	12
3.4.6.- Comportamientos a evitar.....	12
3.5. Interferencias en la calidad del servicio .....	13
3.6. Otros aspectos a tener en cuenta .....	14
<b>4. SISTEMAS DE SEGURIDAD .....</b>	<b>14</b>
4.1. Actuaciones ante la probabilidad de agresión .....	15
4.2. Actuaciones ante la agresión .....	17
4.3. Actuaciones después de la agresión .....	17
4.3.1.- Asistencia sanitaria y psicológica.....	17
4.3.2.- Atención psicológica .....	18
4.3.3.- Asistencia jurídica. ....	18
4.3.4.- Investigación de la agresión, elaboración de estadísticas y de un Mapa de Riesgos.....	18
<b>5. INDICADORES: .....</b>	<b>18</b>
5.1. Número de agresiones físicas .....	18
5.2. Número de agresiones verbales.....	18
5.3. Seguimiento de indicadores.....	18
<b>6. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA O LEGISLACIÓN .....</b>	<b>19</b>
<b>7. ANEXO: FLUJOGRAMA .....</b>	<b>20</b>
<b>8. ANEXO Nº 2.- FORMULARIO PARA EL REGISTRO DE ACTOS VIOLENTOS Y AGRESIONES .....</b>	<b>21</b>



## 1. PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS.

La Administración Regional debe velar por sus empleados 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 de Atención al Ciudadano (en adelante SAC), consciente de la importancia de que el personal adscrito a las Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano pueda desempeñar su trabajo en condiciones óptimas, ha impulsado la confección de este protocolo, con el fin de asegurar que el personal adscrito a esta oficina 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.

**Objetivo.-** 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 del empleado, como consecuencia de conductas agresivas o violentas de los ciudadanos.

## 2. CENTROS DE TRABAJO

### 2.1. Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de Carácter General, con función de registro ubicadas en la ciudad de Murcia

([http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=30502&IDTIPO=100&RASTRO=c672\\$m26623,30501](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=30502&IDTIPO=100&RASTRO=c672$m26623,30501))

OCAG ubicadas en Murcia	Servicio Vigilancia
<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCAG y Registro General de la CARM</li> <li>• OCAG de la Consejería de Agricultura y Agua</li> <li>• OCAG de la Consejería de Cultura y Turismo</li> <li>• OCAG de la Consejería de Economía y Hacienda</li> <li>• OCAG de la Consejería de Educación, Formación y Empleo</li> <li>• OCAG de la Consejería de Obras Públicas y Ordenación del Territorio</li> <li>• OCAG de la Consejería de Presidencia</li> <li>• OCAG de la Consejería de Sanidad y Política Social</li> <li>• OCAG de la Consejería de Universidades, Empresa e Investigación</li> </ul>	<p style="text-align: center;">SI Si SI Si Si Si Si No Si Si</p>

**2.2. Oficinas Corporativas de Atención al Ciudadano de Carácter General, con funciones de Registro, ubicadas en los distintos municipios de la Región (Antes Ventanillas Únicas)**

([http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=7188&IDTIPO=100&RASTRO=c672\\$m26623,651](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=7188&IDTIPO=100&RASTRO=c672$m26623,651))

OCAG ubicadas en Municipios	Servicio Vigilancia
-----------------------------	---------------------



<ul style="list-style-type: none"><li>• OCAG de Abanilla</li><li>• OCAG de Abarán</li><li>• OCAG de Águilas</li><li>• OCAG de Albudeite</li><li>• OCAG de Alcantarilla</li><li>• OCAG de Aledo</li><li>• OCAG de Alguazas</li><li>• OCAG de Alhama de Murcia</li><li>• OCAG de Archena</li><li>• OCAG de Beniel</li><li>• OCAG de Blanca</li><li>• OCAG de Blanca - La Estación</li><li>• OCAG de Bullas</li><li>• <b>*OCAG de Calasparra (Personal Propio)</b></li><li>• OCAG de Campos del Río</li><li>• OCAG de Caravaca de la Cruz</li><li>• <b>*OCAG de Cartagena (Personal Propio)</b></li></ul>	<p>No</p> <p>Si</p>
--	---------------------

<ul style="list-style-type: none"> <li>• OCAG de Cehegín</li> <li>• OCAG de Ceutí</li> <li>• <b>*OCAG de Cieza (Personal Propio)</b></li> <li>• OCAG de El Esparragal (Puerto Lumbreras )</li> <li>• OCAG de El Paretón (Totana)</li> <li>• OCAG de Fortuna</li> <li>• OCAG de Fuente Álamo</li> <li>• OCAG de Jumilla</li> <li>• OCAG de La Manga Consorcio</li> <li>• OCAG de La Unión</li> <li>• OCAG de Las Torres de Cotillas</li> <li>• OCAG de Librilla</li> <li>• <b>*OCAG de Lorca (Personal Propio)</b></li> <li>• OCAG de Lorquí</li> <li>• OCAG de Los Alcázares</li> <li>• OCAG de Mazarrón</li> <li>• OCAG de Molina de Segura</li> <li>• OCAG de Moratalla</li> <li>• OCAG de Mula</li> <li>• OCAG de Murcia</li> <li>• OCAG de Pliego</li> <li>• OCAG de Puerto de Mazarrón (Mazarrón)</li> <li>• OCAG de Puerto Lumbreras</li> <li>• OCAG de Ricote</li> <li>• OCAG de San Javier</li> <li>• OCAG de San Pedro del Pinatar</li> <li>• <b>*OCAG de Santomera (Personal Propio)</b></li> <li>• OCAG de Torre Pacheco</li> <li>• OCAG de Totana</li> <li>• OCAG de Ulea</li> <li>• OCAG de Villanueva del Segura</li> <li>• OCAG de Yecla</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>No</b></p> <p style="text-align: center;"><b>P. Local</b></p> <p style="text-align: center;"><b>No</b></p>
--	--

Las OCAG´s de Calasparra, Cartagena, Cieza, Lorca y Santomera son las únicas que están atendidas por personal propio de la CARM, el resto de OCAG´s están atendidas por funcionarios municipales.





### **2.3. Alcance**

Este protocolo será de aplicación al personal destinado en las oficinas corporativas de atención al ciudadano de la CARM.

Se hará entrega del presente protocolo a los responsables municipales de las OCAG situadas en locales propiedad de los distintos ayuntamientos de la región, así como a la Dirección General competente en materia de Patrimonio, cuando se trate de OCAG ubicadas en edificios múltiples y a los Jefes de Servicio de Régimen Interior cuando se trate de OCAG ubicadas en Consejerías, para su conocimiento y actuaciones que del mismo se hayan de acometer en su ámbito competencial.

Se difundirá entre todos los empleados de las OCAG 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:

### **3.1. Información al usuario.**

Se refiere a la información que reciben los ciudadanos, empresas u administraciones públicas que acuden a las OCAG, en relación a cualquier actuación en materia de su competencia.

Cualquier persona que acuda a la oficina será atendida por el personal de acogida, si lo hubiere, o, en su defecto, por la persona encargada del departamento de información, donde será convenientemente informada de la ubicación del departamento al que deberá dirigirse para gestionar su demanda.

Tanto el personal de acogida como el de información, tendrá acceso al Directorio, con la información de la ubicación de los diferentes departamentos, con el fin de poder informar y orientar al usuario que acude al centro.

La oficina corporativa y en su caso el punto de información, estarán convenientemente señalizados, a través de carteles visibles, con el fin de que cualquier usuario pueda identificarlos con facilidad.

Se ofrecerá información genérica, en carteles de la zona de espera (cuando esta exista), que pueda facilitar el servicio que se ofrece y minimizar los aspectos que puedan causar insatisfacción. Así mismo, se procurará cuando se disponga de los medios,

disponer también de un sistema de comunicación visual y auditivo en el que además se indicarán los números designados a los usuarios en espera y la mesa en la que serán atendidos.

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.

La información que el personal de la oficina proporcione a los ciudadanos, será la contenida en la Guía de Procedimientos y Servicios (cuando esta no se contenga o sea de dudosa veracidad o de difícil comprensión, se comunicará al SAC). Para ello, conocerán el manejo de la Guía de Procedimientos y Servicios ([www.carm.es/guiadeservicios](http://www.carm.es/guiadeservicios)). Mediante la impartición de formación inicial y de reciclaje, el SAC se encarga de formar a su personal en contenidos, habilidades y manejo de herramientas para la prestación del servicio.

Si la oficina dispusiese de una sala o zona de espera o, en su defecto en un lugar visible para cualquier ciudadano que acuda a la oficina, se colocará un cartel con un slogan que recoja el fin último de esta Dirección, que es la de responder de manera eficaz a las demandas de otros empleados públicos o usuarios en general, que acuden a las distintas dependencias buscando una respuesta a un problema concreto. Y que, como contrapartida, se les solicita el debido respeto y la consideración tanto a la persona del empleado público que le atiende como a la labor que realiza. Es por ello que, con el fin de garantizar en lo posible la existencia de un ambiente laboral donde el empleado público se sienta cómodo en el desarrollo de su trabajo y el usuario debidamente atendido, se ha elaborado un protocolo de medidas dirigidas tanto para fomentar lo anterior, como a frustrar cualquier conato de violencia.

**Nuestro objetivo es darle el mejor servicio. Ayúdenos a conseguirlo.**

**En esta oficina se dispone de un protocolo de actuación ante posibles agresiones externas.**

### **3.2. Formación**

Con el fin de que el personal de estas oficinas adquiriera 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:

- I. Objetivos y estructura del Plan Especifico de agresiones externas.
- II. Medidas preventivas de la Organización ante agresiones externas.



- III. Estrategias de actuación inmediatas ante una agresión.
- IV. Actuaciones después de una agresión y recursos de apoyo al empleado.
- V. Proceso e instrumentos de recogida de datos de una agresión.
- VI. Habilidades y estrategias de comunicación interpersonal para prevenir y minimizar las agresiones externas.

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.

Cualquier incorporación del personal nuevo se le impartirá la formación en la propia oficina, como viene siendo habitual por el personal del servicio de Atención al ciudadano, designado para ello.

### **3.3. Sala de espera**

Cuando las dimensiones de las OCAG, lo permitan, se dispondrá de una sala de espera con asientos confortables. Se contemplará la conveniencia de dotar de lectura u otro material divulgativo que pueda servir de entretenimiento al personal que acuda a la oficina.

En la sala de espera se colocará un cartel visible desde todos los ángulos en el que se indique la ubicación de los cuartos de baño.

Se recomienda colocar en un tablón de anuncios, que estará fácilmente visible por el personal usuario que pudiera encontrarse en la sala de espera o en la entrada, la siguiente información:

- a) OCAG del municipio de Murcia y horarios de las oficinas más próximas.
- b) Procedimientos de tramitación inmediata que se ofrecen en la Oficina, y en su caso en las más próximas.
- c) Avisos relativos al funcionamiento general de la oficina.
- d) Información de la existencia de un buzón de quejas y sugerencias y la gestión de forma presencial de las mismas.
- e) Informativo de la existencia de un plan de prevención de agresiones externas.

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.

### 3.4. Calidad del Servicio

Uno de los aspectos más significativos para prevenir agresiones, está directamente relacionado con la capacidad del personal que presta servicio, para que los ciudadanos, se sientan acogidos, escuchados y perciban interés, por parte del personal que le atiende, a tal efecto se aplicará el manual de buenas prácticas para la atención a ciudadanos, con especial atención a:

#### 3.4.1.- La acogida

Cuando se dispone de información sobre el tiempo de espera del ciudadano, es conveniente tenerla en cuenta ya que una espera larga seguramente tendrá efectos negativos sobre la predisposición de la persona. En este caso, una disculpa puede contribuir a restablecer la situación y reconducir la predisposición del ciudadano.

Hay que tomar la iniciativa en el contacto, y, por lo tanto, la interacción será iniciada por el empleado público. Por eso, siempre hay que saludar al ciudadano de manera que entre él y el empleado público comience una cierta complicidad (*"Buenos días, por favor, ¿Qué desea?"*).

#### 3.4.2.- Comunicación e interacción con el ciudadano

Para el proceso de atención propiamente dicho y facilitar la interacción, el personal de la oficina dispondrá de los conocimientos necesarios, en el manejo del Directorio y de la guía de procedimientos y servicios, para poder informar al ciudadano correctamente y satisfacer sus demandas. Se deben tener en cuenta cuatro variables fundamentales, que pueden afectar positiva o negativamente la interacción del personal de atención al público con el ciudadano: **Actitud corporal, La expresión oral, La escucha activa, La asertividad.**

*Hay que tener en cuenta que al ciudadano no le gusta que...*

- ... **el empleado se ponga nervioso** pero, a veces, es casi inevitable, bien sea por motivos personales, por falta de personal y el consiguiente aumento de la cola... Si la situación se pone tensa hay que remitir con sutileza al cliente a otro funcionario, siempre que esto sea posible.
- ... **el empleado le quite la razón.** Dejar siempre abierta la posibilidad de que la Administración se haya podido equivocar, hasta el momento en que se pueda aclarar el problema.
- ... **el empleado les interrumpa diciendo** o dando a entender que no es asunto o competencia suya el problema. Desde luego, si realmente no es de su competencia, el empleado público acabará dándolo a entender, pero habiendo encaminado a su interlocutor de forma eficiente al lugar adecuado.
- ... **el empleado no se disculpe ante equivocaciones.** En estas ocasiones se reconocerán los errores cometidos, pero este reconocimiento no ha de colocarlo en



una situación de inferioridad, ya que su actuación posterior no tiene que estar influida por un sentido de culpa mal entendido.

- ... **el empleado no se despida**. Seguramente el empleado de atención presencial se habrá encontrado en más de una ocasión en la situación de no poder despedirse de una persona habladora que no se resigna a abandonarle.
- A veces se tendrá que **dar instrucciones sobre la cumplimentación de un impreso**; en ese caso el papel estará girado hacia el ciudadano, de modo que lo vea perfectamente. Desde esa posición se indicará, si es necesario, la forma de hacerlo, incluso marcando levemente con la punta de un lápiz o bolígrafo las casillas que haya que rellenar, para que se pueda cumplimentar de forma correcta el impreso. Puede parecer que de esta forma se malgasta el tiempo, sin embargo esto permitirá, en realidad, ganarlo. Si el ciudadano no sabe utilizar los impresos que le son proporcionados, hará perder más tiempo después haciendo preguntas, porque se sentirá perdido o lo cumplimentará mal, con lo que se perderá tiempo más adelante.

### 3.4.3.- La despedida

El último momento de interacción entre el personal de atención al público y el ciudadano es crucial, pues hay que asegurarse que el ciudadano ha percibido exactamente lo que le pretendíamos transmitir. Para ello, es preciso prestar especial atención a aquellos aspectos que sirvan para **asegurar el "buen clima" con el ciudadano** hasta el final de la entrevista.

A veces, no es fácil dar por finalizada una entrevista. Las siguientes frases nos ayudan a comunicar al ciudadano la conclusión de la entrevista:

- *Lamentablemente no puedo hacer más por UD.*
- *Es todo lo que puedo decirle.*
- *Sólo puedo sugerirle que ...*
- *Desgraciadamente no puedo aconsejarle nada más.*
- *Si no desea nada más ...*

En cada una de estas frases hay una palabra o expresión que señala el límite, y permitiría al ciudadano comprender que la entrevista ha terminado.

La despedida se cerraría con la manifestación al ciudadano de que estamos ahí para atenderle y que en cualquier momento que lo necesite puede volver a consultarnos.

### 3.4.4.- El lugar

Los temas que va a plantear el ciudadano, son con frecuencia personales, por lo que el lugar donde se le atiende deberá reunir unas condiciones de aislamiento determinadas, que garanticen la confidencialidad.

Orden en el puesto de trabajo. Este es uno de los elementos que transmiten una imagen del empleado y de la Entidad, en lo que se refiere organización de la mesa y cuidado de las cosas materiales. El desorden en la mesa o en el mostrador transmitirá un mensaje negativo.

### 3.4.5.- Actitud positiva

Mantener una actitud positiva, los estados de ánimo se contagian a los demás, tanto a los ciudadanos como al resto de los empleados. El día que nos encontremos relajados y con sentimiento de bienestar, no será preciso mantener la alerta, por estar más preparados y predispuestos para abordar cualquier situación por compleja que resulte, de forma positiva.

### 3.4.6.- Comportamientos a evitar

- **Tutear** al ciudadano, su aspecto y tono de voz pueden engañar.
- **Levantar el tono de voz** o **gritar** para hablar con un compañero que no está al lado. Conviene levantarse y acercarse o llamarle por teléfono.
- Hablar de **temas personales** delante del ciudadano.
- **Conversar con otros empleados** en el propio puesto de atención al ciudadano.
- Atender **llamadas de teléfono** durante el proceso de **atención**. Si se reciben **llamadas personales** importantes, conviene desviarlas a algún lugar que no esté a la vista del público.
- **Mezclar lo personal y lo profesional**.
- **Interrumpir una pausa**, aunque sea larga no quiere decir que el ciudadano haya terminado su exposición.
- **No mirar al interlocutor** o hablarle de lado.
- **Dedicarse a otras cosas** mientras el ciudadano está hablando. Si tiene que ver con la consulta que el ciudadano está planteando, como buscar información en el ordenador o revisar la documentación presentada, se advertirá al ciudadano para que la situación no provoque equívocos.
- **Trato demasiado familiar** con algunos ciudadanos conocidos o habituales. Este comportamiento puede ser interpretado como un trato de favoritismo o como una pérdida de tiempo por parte de los ciudadanos que esperan su turno.
- **Inquietar al ciudadano** pareciendo que no se domina la materia o haciendo hincapié en las preocupaciones que haya mostrado durante la entrevista.
- Mostrarse **tenso, preocupado o distante**, o bien **desinteresado o negativo**.
- **Utilizar términos** demasiado **técnicos, ambiguos o familiares**. Es conveniente ser sencillo y claro en el lenguaje.
- **Sacar conclusiones precipitadas**.
- **Actuar fuera de papel de informador y/o tramitador**.



- **Actitud controladora.**
- **No respetar** el orden de los **turnos de espera**. El no cumplir los turnos produce mala imagen al ciudadano y además, puede provocar conflictos.
- Dar **información** sobre temas o materias **concernientes a otros órganos administrativos**. Conviene dirigir al ciudadano al lugar correcto, mejor que arriesgarse a dar una información incorrecta.
- **Contradecir**, en la medida de lo posible, **opiniones de otros compañeros** (de otra Administración o de otra oficina, por ejemplo), aunque la información sea incorrecta. En el caso de que en ciertas oficinas se utilizaran protocolos de tramitación de documentos diferentes, o existiesen criterios diferentes en dicha tramitación, se pondrá en conocimiento del responsable para unificarlos.

### 3.5. Interferencias en la calidad del servicio

En el supuesto caso que algún empleado de la oficina observara que un compañero interfiriera en la conveniente calidad del servicio prestado al usuario, o apreciase conductas que pudieran provocar respuestas agresivas o de malestar en los usuarios, 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 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 el responsable del comportamiento incorrecto, valorando posibles alternativas de solución inmediata.
- Planificar la realización de la formación obligatoria pertinente que capacite al empleado para el adecuado desempeño de su puesto de trabajo.
- Valorar la realización de otras tareas, funciones o puestos de trabajo más adecuados al perfil del empleado, sin perjuicio de las necesidades de la oficina.
- 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, el responsable de la Unidad comunicará al superior jerárquico la necesidad de recomendar al empleado que acuda a su centro de atención primaria o especializada.
- En caso de que fuera necesario determinar las medidas de adaptación del puesto de trabajo, el responsable de la unidad comunicará al superior jerárquico la necesidad de la adaptación y se derivará al área sanitaria del Servicio de Prevención.

### **3.6. Otros aspectos a tener en cuenta**

- Información al usuario.-Cuando sea posible, el 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.
- Buzón de sugerencias: Se dispondrá de un buzón donde el usuario pueda depositar cualquier sugerencia o queja en virtud del servicio prestado o información recibida. Todas las quejas y sugerencias recibidas presencialmente se remitirán de manera inmediata al SAC. Las quejas presentadas en el buzón son recogidas y remitidas al SAC semanalmente, los viernes, por el personal de mensajería que recoge la valija y en donde se dispone de buzón artesanal, se abrirá por los funcionarios y se hará llegar a través de mensajero en sobre cerrado identificando la oficina.
- Existirá un protocolo de actuaciones a acometer por los funcionarios de las OCAG, facilitadoras de la presentación de escrito, ante las posibles quejas percibidas, manifiestas o presentadas por los ciudadanos, que faciliten enfrentarse a ellas sin que suponga violencia para el ciudadano.
- Recursos humanos: La relación entre la demanda y los recursos humanos para responder a ésta, debe ser proporcional.
- Confidencialidad: Se garantizará la confidencialidad y la intimidad, cuando el tema tratado lo requiera o la persona entrevistada lo solicite

## **4. SISTEMAS DE SEGURIDAD**

Las OCAGS ubicadas en centros administrativos de la CARM deben disponer de las siguientes medidas de seguridad:

- Personal de vigilancia y control de accesos. En función de las necesidades, se ubicará preferentemente en las proximidades de la puerta de entrada del centro de trabajo, en aquellos centros que se disponga de este personal.





- Se valorará la conveniencia de implantar mecanismos de aviso a otros compañeros a través timbres o de medios informáticos al uso, y que pasen lo más desapercibido posible para el usuario.
- 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.
- Cámaras de seguridad colocadas en el exterior del edificio y conectadas a un servicio de vigilancia continuada.

Para el resto de oficinas ubicadas en locales municipales, aunque sería deseable implantar estas medidas, no son exigibles.

#### 4.1. Actuaciones ante la probabilidad de agresión

A partir de la formación, se habrá proporcionado al empleado los conocimientos necesarios para distinguir aquellos indicadores de la conducta del usuario que puedan derivar en una agresión.

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 varios puestos de trabajo, lo que dispone que el empleado, en el desarrollo de su trabajo de atención al público, no va a estar solo, sino que próximo a él va a tener a uno o varios compañeros en sus correspondientes puestos de trabajo.

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

**4.1.1. En un primer momento, el empleado pondrá en práctica sus conocimientos en comunicación eficaz:** asertividad, escucha activa, empatía... Así como cualquier técnica de persuasión que permita calmar al usuario. Entre otras, se deberán utilizar las siguientes pautas de comunicación verbal y no verbal:

- a) Cuidar el lenguaje. Que el mensaje que se mande al usuario sea claramente entendible, empleando un lenguaje claro y una terminología adecuada al perfil del usuario. Repitiendo el mensaje las veces que sea necesario hasta estar seguro de que ha entendido lo que se le pretendía transmitir.
- b) Procurar no interrumpir al usuario, así como utilizar el asentimiento con la cabeza como signo de que le estamos escuchando y que estamos entendiendo 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 transmitirle que está siendo entendido y escuchado.

- c) Tener muy en cuenta que el tono de voz, que debe ser firme, y cordial y no amenazante para el usuario. Evitar 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 del usuario. Así mismo, admitir que no podemos responder a su demanda o pregunta, cuando carezcamos de datos suficientes o no dependa del empleado.
- f) Evitar el empleo de un estilo de comunicación que pueda ser interpretado como falta de interés, frialdad, menosprecio, etc.
- g) Evitar dar la espalda al usuario o ponerse en pie mientras que éste permanece sentado, 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 del empleado y sí lo sea de otro departamento de esta oficina, o de otra dependencia de la Administración Regional, proporcionar al usuario, 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.

#### **4.1.2. En caso de no conseguir calmar al usuario:**

- a. Evitar cualquier palabra o gesto que pudiera exacerbar la ira de éste.
- b. Invitar al usuario a poner una reclamación o queja facilitándole la información necesaria para ello.
- c. El compañero 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 el usuario manifestante de la conducta disfuncional, con el propósito de que su presencia pueda disuadir al usuario de seguir con su conducta.
- d. En caso de que el usuario siga manifestando su conducta disruptiva, el/la vigilante de seguridad preguntará al empleado agredido si va todo bien, con el fin de que dicho empleado tenga la oportunidad de solicitar la intervención del vigilante o, por el contrario, si percibe que tiene la situación bajo control, agradecerá el ofrecimiento del/de la vigilante pero no solicitará su ayuda. Aún así, el/la vigilante de seguridad permanecerá en el lugar procurando que le vea el usuario.



- e. En el caso de que el usuario manifieste una conducta claramente ofensiva y/o agresiva hacia el empleado, el/la vigilante de seguridad intervendrá sin previo aviso, invitando al usuario a abandonar el centro. En aquellos centros en que no se dispone de vigilante de seguridad, se trasladará la responsabilidad de intervenir, al inmediato superior jerárquico.

**4.1.3. Si el empleado considera la probabilidad de una agresión inminente,** indicará a un compañero la situación con el fin de que tome partido, le apoye y entre ambos intentar finalizar con la prestación del servicio o, por el contrario, invitarle a que abandone el centro. La presencia de un compañero es conveniente no solo como ayuda para controlar la situación, sino también como testigo en caso necesario.

En el caso de que el usuario se negase a abandonar el centro, se recurrirá al/a la vigilante de seguridad, pudiendo éste/a solicitar el apoyo de los Cuerpos de Seguridad del Estado en caso necesario.

#### **4.2. Actuaciones ante la agresión**

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

En primera instancia, se establecerá una distancia de seguridad con el agresor, por lo que el empleado intentará abandonar el lugar, buscando otra dependencia donde pueda sentirse seguro. Asimismo, los compañeros avisarán al/a la vigilante de seguridad que actuará en consecuencia, invitándole a salir del centro, pudiendo incluso avisar a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, en caso necesario.

Lo anterior es de aplicación en todas las oficinas de atención al ciudadano de la Región de Murcia.

#### **4.3. Actuaciones después de la agresión**

##### **4.3.1.- Asistencia sanitaria y psicológica**

En caso de que la agresión tenga lugar en las dependencias de la Unidad objeto de este protocolo:

- a. El empleado agredido, en el caso de que precisase atención médica o psicológica, se dirigirá a la Mutua correspondiente.
- b. En caso de lesión grave, será trasladado al centro hospitalario más próximo. El empleado con el informe de alta hospitalaria correspondiente, informará a la Mutua.

#### **4.3.2.- Atención psicológica**

La atención se realizará a la mayor brevedad posible, e incluirá medidas preventivas y de soporte emocional al empleado para el afrontamiento del suceso y minimizar las posibles secuelas. En el caso de que el empleado agredido precise apoyo psicológico a medio-largo plazo será remitido, por la Unidad de Vigilancia de la Salud, al Servicio de Salud Mental de la Mutua.

#### **4.3.3.- Asistencia jurídica.**

Una vez que el empleado ha sido atendido desde el punto de vista sanitario y psicológico, lo pondrá en conocimiento de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, la 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 al empleado el asesoramiento necesario para la defensa de sus intereses.

#### **4.3.4.- Investigación de la agresión, elaboración de estadísticas y de un Mapa de Riesgos**

El empleado que ha sido objeto de una agresión, rellenará el modelo de informe para el registro de actos violentos y agresiones, el cual deberá remitir a través del SAC, a su Secretaría General correspondiente, al Servicio de Prevención Coordinador.

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

### **5. INDICADORES:**

**5.1. Número de agresiones físicas**

**5.2. Número de agresiones verbales**

**5.3. Seguimiento de indicadores**

<b>INDICADOR</b>	<b>CANTIDAD</b>
<b>Número de agresiones físicas</b>	<b>0</b>

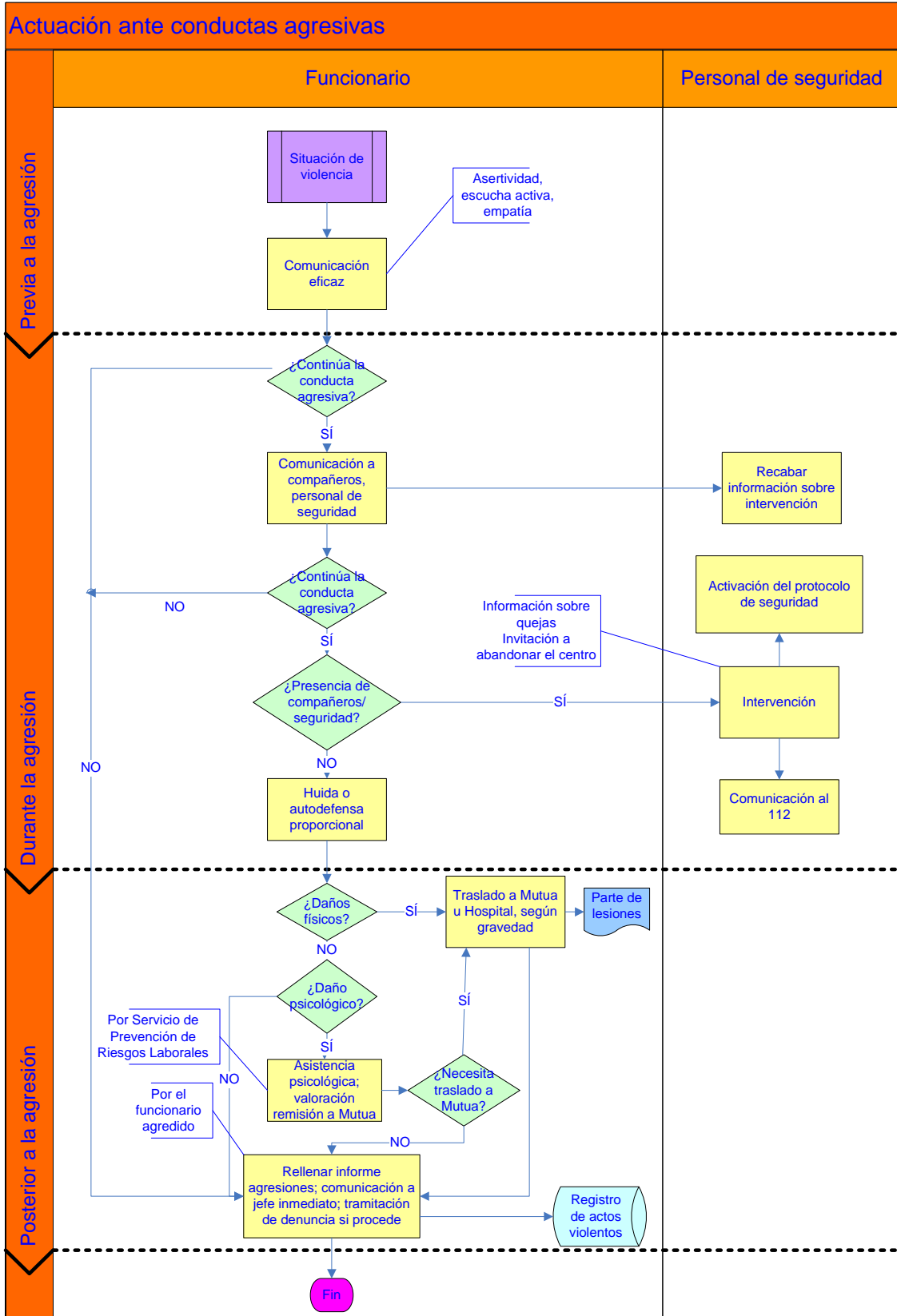


<b>Número de agresiones verbales:</b>	<b>0</b>
---------------------------------------	----------

## 6. 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).
- 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 el Consejo de Gobierno en su sesión de 5 de febrero de 2010.

## 7. ANEXO: FLUJOGRAMA





## **8. ANEXO Nº 2.- FORMULARIO PARA EL REGISTRO DE ACTOS VIOLENTOS Y AGRESIONES**

Disponible en la intranet del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

Ruta: [www.carm.es/prl/agresiones](http://www.carm.es/prl/agresiones)