

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

SERVICIO DE FAMILIA



INDICE

1.- OBJETIVO.-	3
2.- ALCANCE.-	3
3.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A AGRESIONES EXTERNAS	4
3.1.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA EVITAR CONDUCTAS AGRESIVAS O VIOLENTAS POR PARTE DEL PERSONAL USUARIO.....	4
3.1.1.- MEDIDA 1. CREACIÓN DE LOCALES ACCESIBLES A USUARIOS Y ERGONÓMICAMENTE ADECUADOS.....	4
3.1.2.- MEDIDA 2.- PROGRAMA FORMATIVO PARA PERSONAL DEL SERVICIO DE FAMILIA.	6
3.1.3.- MEDIDA 3. MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO.....	8
3.1.4.- MEDIDA 4. POTENCIAR Y MEJORAR LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD.	13
3.1.5.- MEDIDA 5. POTENCIAR LA SEGURIDAD EN ACTIVIDADES FUERA DEL CENTRO HABITUAL DE TRABAJO.....	14
3.2.- PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE LA PROBABILIDAD DE AGRESIÓN..	15
3.2.1.- MEDIDA 6. PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE LA PROBABILIDAD DE AGRESION DENTRO DE LA UNIDAD.....	15
3.2.2.- MEDIDA 7. PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE PROBABILIDAD DE AGRESION FUERA DE LA UNIDAD.....	18
3.3- PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE LA AGRESIÓN.....	19
3.3.1.- MEDIDA 8. MEDIDAS DE ACTUACION ANTE UNA AGRESION	19
3.4 - PROTOCOLO DE ACTUACION DESPUÉS DE UNA AGRESIÓN.	19
3.4.1 MEDIDA 9. ASISTENCIA Y SANITARIA Y PSICOLÓGICA.	20
3.4.2 MEDIDA 10. ASISTENCIA JURÍDICA.....	20
3.4.3 MEDIDA 11. INVESTIGACIÓN DE LA AGRESIÓN, REGISTROS Y COMUNICACIONES DE AGRESIONES.....	20
4.- SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE AGRESIONES EXTERNAS.	20
5.- IMPLANTACION DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE AGRESIONES.....	21
5.1.- APROBACION DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN DE AGRESIONES EXTERNAS EN EL AMBITO DE MENOR Y FAMILIA.....	21
5.2.- IMPLANTACION DEL PROTOCOLO	22
6.- DOCUMENTACION DE REFERENCIA / LEGISLACION.....	22
7.-ANEXOS	22



ANEXO I.-PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN.....	23
ANEXO II MODELO DE INFORME PARA EL REGISTRO DE ACTOS VIOLENTOS Y AGRESIONES.	24
ANEXO III REGISTO DE AGRESIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	24



1.- OBJETIVO.-

La Administración Regional, como organización empresarial, 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.

La Dirección General de Política Social, consciente de la importancia de que el empleado público pueda desempeñar su trabajo en condiciones óptimas, ha impulsado la confección de este protocolo, con el fin de asegurar que los empleados públicos adscritos a la misma disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona y su salud no se vean afectadas.

La confección de este protocolo se enmarca dentro del Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones Externas en el Ámbito de la Mesa Sectorial de Administración y Servicios de la Administración Regional.

El objetivo de este protocolo es 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 realizadas por el personal usuario.

2.- ALCANCE.-

Este protocolo será de aplicación al personal destinado en cualquiera de las unidades administrativas dependientes del Servicio de Familia de la Dirección General de Política Social, ubicado en Ronda de Levante, nº 11. 30011- Murcia.

Se difundirá entre todo el personal a través de correo electrónico y reuniones donde se presentará el presente protocolo con el fin de informar sobre el contenido del mismo.

Con el fin de dar cumplimiento al artículo 24 de la Ley 31/95 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 del Servicio de Familia, la información pertinente para que la actuación de la empresa se adapte a las características específicas de actuación ante agresiones externas así como en relación a la normativa en materia de Prevención y de la Ley Orgánica de Protección de Datos.



3.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN FRENTE A AGRESIONES EXTERNAS

3.1.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA EVITAR CONDUCTAS AGRESIVAS O VIOLENTAS POR PARTE DEL PERSONAL USUARIO.

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

3.1.1.- MEDIDA 1. CREACIÓN DE LOCALES ACCESIBLES A USUARIOS Y ERGONÓMICAMENTE ADECUADOS.

Este apartado incluye todas las medidas encaminadas a lograr un entorno adecuado y son:

Acceso a la unidad.-

Teniendo en cuenta el perfil de algunos de los usuarios que acuden al Servicio de Familia, el personal usuario debe acceder a través de un control de accesos, con dos vigilantes de seguridad que proporcionarán la información necesaria a todos los que acudan a dicha unidad.

El personal de seguridad sito en la entrada del edificio, se encargará de solicitar los datos de su citación y avisará al empleado responsable del trámite.

En el caso de que el personal de seguridad detectara actitudes agresivas por parte del usuario, le informará de la necesidad de mantener una postura de diálogo y de respeto hacia el personal que le va a atender, para poder abordar el tema por el que se la ha citado. Así mismo, le informará de las consecuencias que tendría el adoptar una actitud violenta. Finalmente, informaría al empleado de la actitud del usuario.

Información al personal usuario.-

Se refiere a la información que recibe el personal usuario que acude a cualquiera de las unidades dependientes del Servicio de Familia en relación a cualquier actuación en materia de su competencia.

La información que el personal de la unidad proporcione al personal usuario debe ser clara, concisa, veraz, asequible y comprensible.

En la entrada, en lugar visible, debe de haber un cartel con un esquema gráfico de la ubicación e identificación de las unidades administrativas del centro. Así mismo, en el caso de que las hubiere, en el recibidor de cada planta se colocará un esquema gráfico de la distribución, ubicación e identificación de las unidades existentes en dicha planta, de manera que el usuario se sitúe con facilidad.

En aquellas unidades en las que acudan usuarios de diferentes nacionalidades, se deben habilitar carteles con los idiomas más usuales, con el fin de que el usuario pueda dirigirse al puesto de información donde se le pueda orientar en función de su demanda.



En las distintas dependencias, se debe colocar el eslogan en lugar visible desde todos los ángulos, que recoja el principal objetivo del personal de esta oficina, que es la de responder de manera eficaz a las demandas de los usuarios, que acuden 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 a la persona del empleado 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.

Los trabajadores se identificarán con el nombre de pila y puesto que ocupan, evitando dar sus apellidos. Si el personal usuario le solicita identificación le dará su N^o de Registro de Personal. Asimismo, todos los documentos que firmen irán con su N^o de Registro de Personal y puesto o cargo que ocupa.

La información que el personal proporcione a los ciudadanos, será la contenida en la Guía de Procedimientos y Servicios. Para ello, conocerán el manejo de la Guía de Procedimientos y Servicios (www.carm.es/guiadeservicios).

Mediante la impartición de formación inicial y de reciclaje, el Servicio de Familia se encargará de formar a su personal en contenidos, habilidades y manejo de herramientas para la prestación del servicio.

Sala de espera.-

Cada unidad administrativa debe contar, al menos, con una sala o zona de espera con asientos confortables, dotándola de lectura que pudiera ser de interés para el usuario.

En alguna de las unidades, al ser frecuente el que acudan niños, se ha de crear un espacio para ellos que disponga de un material específico, como juguetes y material para colorear.

En la sala de espera se colocará un cartel con un eslogan que recoja el fin último de este Servicio, que es la de responder de manera eficaz a las demandas de los usuarios 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

En la sala de espera debe de haber paneles informativos con los programas y actividades que se realizan en la unidad.



Asimismo, debe disponer de unos aseos próximos a la sala o zona de espera, debidamente señalizados y que no tengan que compartir con los empleados.

Con el fin de que exista el máximo confort posible, se recomienda que el nivel de ruido, de temperatura y humedad relativa se encuentre dentro de los límites establecidos en la normativa o guías técnicas correspondientes.

Condiciones de trabajo. Medidas referentes al entorno físico.

En las unidades administrativas que forman parte del Servicio de Familia, se cumplirá con las medidas de prevención contenidas en la evaluación de riesgos, tanto en los aspectos generales del edificio (iluminación, temperatura, confort acústico, etc.), como particularmente de los puestos (asientos, mesas de trabajo y mostradores de altura adecuada, etc.).

Las dimensiones de mesas y mostradores, así como cualquier entorno laboral de atención al personal usuario, debe ser lo suficientemente amplias como para mantener la distancia interpersonal adecuada. En este sentido, la distancia física entre el empleado público y el usuario ha de tener en cuenta que los espacios deben estar distribuidos de manera que se respete la confidencialidad y la intimidad ante las consultas formuladas.

Asegurar que los empleados públicos que puedan ser objeto de agresiones, tengan una salida segura y rápida de la dependencia donde se encuentren.

El centro debe contar con una salida de emergencia.

Se ha de evitar que en una misma dependencia se encuentren ubicados los puestos de información al usuario y los puestos con responsabilidad o capacidad decisoria en la tramitación de ayudas, prestaciones, sanciones, etc., ya que el usuario, al dirigirse al puesto de información, puede observar a la persona responsable de su expediente y producirse una situación tensa.

Tanto el Servicio como las diferentes dependencias deben estar suficientemente señalizadas con el fin de que el usuario pueda acceder a ellas siguiendo las indicaciones.

Debe facilitarse el acceso a la sala destinada a las entrevistas.

3.1.2.- MEDIDA 2.- PROGRAMA FORMATIVO PARA PERSONAL DEL SERVICIO DE FAMILIA.

Con el fin de que el personal del Servicio de Familia adquiera 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 Específico 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:
 - Técnicas de comunicación eficaz. - Dirigido al personal adscrito a este Servicio, cuyo puesto de trabajo suponga la atención al público.
 - Técnicas de prevención de agresiones, de autoprotección y defensa. - Dirigido al personal que desempeñe puestos de trabajo cuyas funciones o responsabilidades lleven consigo una alta probabilidad de enfrentamiento a situaciones difíciles y que requieran un elevado autocontrol emocional.
 - Técnicas de control de estrés. El personal que por su trabajo habitual pudiera estar sometido a situaciones de una gran carga emocional, debería tener conocimiento sobre técnicas para amortiguar los efectos que el estrés provoca en el organismo y desarrolle las habilidades necesarias para prevenirlas.
 - Cursos de reciclaje de carácter técnico. Dentro del Servicio de Familia hay técnicos de diferentes especialidades que realizan su labor con menores y adolescentes con problemáticas diversas, ya sea en relación a problemas de conducta, adicción u otras psicopatologías. Así mismo, tienen que enfrentarse a las familias de los menores y plantear cuestiones que no siempre van a ser bien acogidas por parte de dichas familias. Es por ello que es necesario reciclar periódicamente a este personal en los contenidos relacionados con la labor que desempeñan, así como en el abordaje eficaz de situaciones especialmente difíciles.
 - Formación de sus técnicos en mediación y resolución de conflictos.
 - Aquellos empleados que tienen personal a su cargo, deberán formarse en habilidades directivas y en resolución de conflictos.
 - El jefe de la unidad se asegurará de que el personal con más experiencia o menos vulnerable, se enfrente a aquellas situaciones o tareas cuyo abordaje puedan entrañar una mayor probabilidad de riesgo de agresiones, en lo que se refiere a la atención al ciudadano.

La formación se debe realizar de manera inicial y periódicamente a modo de recordatorio o reciclaje de la misma.

Asimismo, en el caso de que ocurriese alguna agresión, el responsable de la unidad, basándose en las características de la misma, valorará la necesidad de realizar una jornada o taller, en el que se analicen las circunstancias en las que se han producido los hechos, con el fin de adoptar las medidas que se consideren necesarias



para evitar o reducir la probabilidad de una nueva agresión. Para la misma, podrá solicitar la colaboración del Servicio de Prevención.

3.1.3.- MEDIDA 3. MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO.

Con el fin de que el personal usuario que acuda a la unidad sea atendido correctamente, se sienta acogido, escuchado y perciba interés por parte del personal que le atiende, se aplicará el **manual de buenas prácticas para la atención a ciudadanos**, con especial atención a:

■ **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?”).

■ **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 debe 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 o donde tiene que firmar.

■ **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.

■ **El lugar**

Los temas que va a plantear el ciudadano, son con frecuencia personales, por lo que el lugar donde se le atiende debe 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.



Se fomentará:

- **Información del personal**.- El personal dispondrá de los conocimientos necesarios, dentro de su nivel de competencia, para informar debidamente al personal usuario, así como conocer las funciones generales que realizan el resto de empleados tanto de la unidad, como de otras unidades relacionadas, con el fin de dirigir adecuadamente al personal atendido al servicio o departamento donde pueda encontrar un respuesta a la información que demanda.
- **Información al personal usuario**: La documentación generada por esta unidad, que deba ser entregada al personal usuario, contendrá la información necesaria para ponerse en contacto con la correspondiente unidad.
- **Identificación del personal**: En cada mesa de trabajo se colocará en lugar visible el puesto del empleado que la ocupe, puesto o cargo, evitando datos personales identificativos.
- **Recursos humanos**: La relación entre la demanda y los recursos humanos para responder a ésta, debe ser proporcional, con el fin de evitar una larga espera del personal usuario para ser atendido.
- **Buzón de sugerencias**: Se colocará un buzón en la sala de espera, donde el personal usuario puede depositar las felicitaciones, quejas o sugerencias en relación al servicio prestado, existiendo un protocolo de respuesta a las mismas, pudiendo presentarse, así mismo, por vía telemática. Dicho procedimiento está regulado en título II del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia.
- **Confidencialidad**: Se garantizará la confidencialidad y la intimidad, cuando el tema tratado lo requiera o la persona entrevistada lo solicite. Por ello es conveniente que se disponga de despachos donde atender adecuadamente al usuario y que exista suficiente separación entre las salas de entrevista y el espacio de trabajo del personal de atención directa, así como aislamiento acústico para garantizar la confidencialidad y la intimidad de los temas que se abordan.
- A las salas dedicadas a entrevistas, se las dotará del material necesario para que el empleado pueda realizar su trabajo de manera eficaz, por ejemplo, disponer de un ordenador donde poder cumplimentar determinada documentación en presencia del usuario.
- Establecer unas normas básicas a seguir por la familia durante la entrevista. Estas normas se le comunicarán verbalmente o a través de un documento; se incluirán las consecuencias de su incumplimiento.
- Cada unidad establecerá protocolos internos de actuación en los diferentes procedimientos de trabajo que se lleven a cabo. En dichos Protocolos se debe incluir al menos los siguientes aspectos:
 - Plantear al usuario, al inicio del encuentro, unas sugerencias para que la entrevista discorra de forma eficaz tanto para él como para el empleado. Por ejemplo, plantearle que tenemos una misma



preocupación: su hijo, que queremos ayudarle, la importancia del respeto mutuo, que planteen cuantas dudas tengan, que todo discurrirá mejor si mantenemos la calma y fomentamos un diálogo constructivo.

- Uso de un estilo de comunicación asertivo por parte del empleado. Mostrar en todo momento una actitud empática con el usuario, controlar el tono de voz y empleo de un vocabulario comprensible. Utilización de un lenguaje no verbal que transmita cercanía y acogimiento.
- El empleado deberá utilizar los medios a su alcance para que el usuario comprenda las razones de la medida que se pretende adoptar, informarles que pueden recurrirla así como informarles de los trámites a seguir para ello.
- Proporcionar al usuario todos los detalles sobre el centro al que va a ir destinado su hijo, las posibilidades que tiene de contactar con él, los técnicos que le harán el seguimiento y cómo contactar con ellos, etc.
- Finalmente, el empleado confirmará que el usuario ha comprendido la información necesaria.
- Canalizar las sugerencias y/o quejas de los usuarios a través del buzón de sugerencias y encuestas de calidad.

Se evitará:

- 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 recibe 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.
- 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.
- 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.

Interferencias en la calidad del servicio.-

En el supuesto caso de que algún empleado de la unidad observara que un compañero/a interfiriera en la conveniente calidad del servicio al personal usuario, o apreciase conductas que pudieran provocar respuestas agresivas o de malestar en éstos, le informará, de forma discreta, de la conducta incorrecta y las posibles consecuencias de la misma. En caso de la persistencia de dicha situación, informará al inmediato superior, debiendo tener conocimiento el responsable de la unidad, 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.
- Valorar la realización de otras tareas, funciones o puestos de trabajo más adecuados al perfil del empleado, sin perjuicio de las necesidades del Servicio.
- Planificar la realización de la formación obligatoria pertinente que capacite al empleado para el adecuado desempeño de su puesto de trabajo.
- 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 valorará la necesidad de recomendar al empleado la conveniencia de acudir a su centro de atención primaria o especializada. No obstante lo anterior, en caso de que fuera necesario determinar las medidas de adaptación del puesto de trabajo, se derivará al área sanitaria del Servicio de Prevención.



3.1.4.- MEDIDA 4. POTENCIAR Y MEJORAR LOS SISTEMAS DE SEGURIDAD.

Se dispondrán de las siguientes medidas de seguridad:

- Para controlar el acceso al centro habrá instalado en la entrada un arco detector de metales, cámaras de video-vigilancia y sistema de integración de alarmas. Los sistemas mencionados deben revisarse con la periodicidad suficiente con el fin de asegurar su adecuado funcionamiento.
- Con el fin de no dejar en ningún momento el control de accesos desatendido, en la sede del Servicio de Familia, debe haber dos vigilantes de seguridad en el control de accesos. Uno que se encargue del control y de informar al personal usuario y otro que debe estar disponible para acudir en caso que se solicite su presencia o incluso hacer rondas por las salas de espera y en aquellas dependencias donde es más probable que se generen incidentes. Acordar con el Servicio de Seguridad que cuando se planifiquen entrevistas que puedan entretenerse complicadas uno de los guardias de la entrada del edificio se unirá al vigilante que hay en la primera planta.
- En los despachos destinados a entrevistas personales que solo dispongan de una puerta y en las que se prevea un posible comportamiento agresivo, el empleado ocupará un lugar desde donde se pueda acceder con facilidad a la puerta, evitando quedar arrinconado entre la pared y el personal usuario, con el fin de que, en caso de necesidad, no se encuentre con obstáculos que puedan impedir la rápida salida de la estancia.
- En caso de prever especial conflictividad, se recomienda que en todo momento la persona sea atendida por dos empleados y en caso de ser imposible alertando al guardia de seguridad para que este cerca y pendiente durante toda la entrevista por si es necesario intervenir.
- Todo puesto de trabajo en el que exista la probabilidad de agresión externa, debe dotarse de un dispositivo de alarma conectado con el personal de seguridad.
- En el caso de que no existiese personal de seguridad en el centro, el dispositivo mencionado dará aviso al responsable de la unidad u otros compañeros. El objetivo será dar aviso a alguien que pueda acudir en ayuda del empleado.
- Las mesas de los despachos destinados a entrevistas personales deben estar desprovistas de cualquier objeto punzante o arrojado.
- En caso necesario, se valorará la necesidad de implantar mecanismos de aviso a otros compañeros a través de timbres (pulsadores antipánico) o de medios



informáticos al uso, y que pasen lo más desapercibido posible para el personal usuario.

- Se debe evitar la masificación de entrevistas con familiares. Se procurará que no coincidan varias en la misma hora, cada Técnico citará casos dejando 30 minutos entre cita y cita para que no se solapen ante posibles retrasos.
- El personal debe conocer los itinerarios más cortos para efectuar una salida en caso necesario; supervisar regularmente el estado de puertas y ventanas, de manera que puedan ser abiertas y cerradas con facilidad.

3.1.5.- MEDIDA 5. POTENCIAR LA SEGURIDAD EN ACTIVIDADES FUERA DEL CENTRO HABITUAL DE TRABAJO.

- Cuando el personal realice labores fuera de su lugar habitual de trabajo, remitirán un correo al responsable de la unidad indicando el lugar de la visita, la hora de salida y la hora prevista de regreso. El responsable de la unidad, conocerá la labor a realizar por el personal a su cargo fuera del lugar de trabajo, así como éste contactará con él para informarle sobre la realización de la misma y si ha habido alguna incidencia. Esta medida no tiene como objeto el control del empleado, sino el que, en el supuesto caso de que hubiese algún incidente, el responsable de la unidad pudiera tomar las medidas oportunas.
- El personal, en el desarrollo de su trabajo, valorará con el responsable de la unidad, la probabilidad de conflicto o agresión, que dependerá tanto de los usuarios con los que habrá que contactar, como de la gestión a realizar; con el fin de tomar las medidas oportunas para el afrontamiento eficaz de la situación, así como para evitar cualquier conato de agresividad por parte de los afectados.
- En caso de que se considerase alta la probabilidad de incidente/agresión, se valoraría la conveniencia de que fuesen dos empleados públicos los que se desplazasen al lugar objeto de inspección o notificación, así como, si se considerara necesario, el ir acompañados por Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, para lo cual se harán las gestiones oportunas.
- Se recomienda que el personal que realice trabajos fuera del centro disponga de teléfonos móviles, con el fin de que puedan tener acceso al servicio de emergencias 112 o contactar con su unidad en caso necesario.
- Los vehículos deberán ser sometidos a las inspecciones (ITV) y revisiones mecánicas necesarias para su correcto uso. Se evitarán los anagramas identificativos en los coches.
- En la visita domiciliaria el personal que realice la entrevista procurará posicionarse siempre en un lugar de la estancia cercano a la salida, evitando quedar arrinconado para que en caso necesario no encuentre obstáculos que le impidan la salida rápida del domicilio.



- Cuando se trate de interactuar con ciudadanos que no dominan el lenguaje castellano, se valorará la conveniencia de acudir con un intérprete. Los trámites para la solicitud de dicho intérprete se llevarían a cabo por parte del personal de la unidad al organismo correspondiente.
- El empleado público evitará realizar en solitario las labores de inspección o notificación que supusiesen una alta probabilidad de agresión.
- Cuando el empleado público, en el ejercicio de su labor, se enfrentase con ciudadanos que pretenden obstaculizar su trabajo, muestran una actitud hostil, o considera que podría estar en peligro su integridad física, se excusará y abandonará el lugar a la mayor brevedad.
- Informará de lo ocurrido al responsable de su unidad, con el fin de tomar las medidas oportunas para llevar a cabo el trabajo interrumpido, en unas condiciones en las que existan unas garantías mínimas de protección.
- En las tareas que se realicen fuera del centro habitual de trabajo, en el lugar donde se trabaje con los usuarios se reproducirán las medidas preventivas de seguridad, incluida la participación del personal de seguridad.

3.2.- PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE LA PROBABILIDAD DE AGRESIÓN.

3.2.1.- MEDIDA 6. PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE LA PROBABILIDAD DE AGRESION DENTRO DE LA UNIDAD

La Escuela de Administración Pública proporcionará formación a los empleados del Servicio de Familia sobre indicadores de conducta del personal usuario que puedan derivar en una agresión.

Las situaciones en las que puede presentarse una posible agresión son:

- Se prevé la asistencia a la unidad de un personal usuario que, por diferentes motivos, pudiera manifestar una conducta agresiva.
- De forma imprevista, desde los primeros momentos en que toma contacto con personal de la unidad o durante la prestación del servicio, el personal usuario muestra indicadores en su conducta que pudieran derivar en una agresión.
- Se prevé una visita domiciliaria que pueda suponer un riesgo de agresión.



3.2.1.1.-Actuaciones cuando se prevé probabilidad de agresión en la unidad donde se trabaja:

Valorar a priori la estrategia de afrontamiento y atención al personal usuario. Las labores o intervenciones que pudieran entrañar algún tipo de conflictividad, se valorarán a priori, con el fin de tomar las medidas oportunas para el afrontamiento eficaz de la situación, así como para evitar cualquier conato de agresividad por parte de los usuarios. También, en ocasiones, se valorará la necesidad de recurrir a otros profesionales de otras administraciones (policía local, etc.), con el fin de abordar de manera eficaz la situación. Quién, cómo, cuándo y dónde se va a atender al personal usuario.

Se seguirá el siguiente protocolo de afrontamiento:

- El empleado que prevea la posible situación conflictiva, lo comunicará a su inmediato superior, con el fin de que éste adopte las medidas que considere oportunas, entre ellas:
 - a.- El superior de la unidad decidirá cuál es el personal más idóneo para atender a un personal usuario en particular, así como la necesidad de que lo haga solo o acompañado y, en este caso, quién lo debe acompañar.
 - b - En el caso de que exista una amenaza personalizada, se adoptarán las medidas oportunas para preservar la integridad del empleado amenazado, valorando la posibilidad del traslado provisional del lugar de trabajo, la prohibición de entrada al centro del supuesto agresor, la presencia de los vigilantes de seguridad, denuncia a la Guardia Civil, etc..
 - c.- Valorar la conveniencia de preparar la entrevista con el fin dar una respuesta adecuada.
 - d.- En todo caso, cuando se prevea la asistencia de un usuario que pudiera manifestar una conducta agresiva, se dará aviso al Servicio de Seguridad, indicando fecha y hora de la visita, para que por su parte prevea la dotación y protocolo de seguridad a seguir. En el caso de que la unidad no contase con personal de seguridad, el responsable de ésta, tendrá conocimiento de la probabilidad de que se produzca un incidente, y adoptará las medidas de seguridad de las que disponga, por ejemplo, que durante el tiempo que se prevea que puede durar la visita, exista personal en la unidad que pueda intervenir en caso necesario.

3.2.1.2.- Actuaciones cuando la probabilidad de agresión aparece de forma imprevista:

- 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 personal 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 personal usuario sea claramente entendible, empleando un lenguaje claro y una terminología adecuada al perfil del personal 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 personal 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 comentando..., 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, debe ser firme, cordial y no amenazante para el personal 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) Evitar el empleo de un estilo de comunicación que pueda ser interpretado como falta de interés, frialdad, menosprecio, etc.
 - f) Se tratará de evitar transmitir una información que no corresponda con la realidad, o que suponga mentir sobre la situación real del personal usuario. Así mismo, admitir que no es posible responder a su demanda o pregunta, cuando se carezcan de datos suficientes o no dependa del empleado.
 - g) Evitar dar la espalda al personal usuario o ponerse en pie mientras que éste permanece sentado, en tanto que este tipo de conductas pudiera ser interpretado como un desprecio o como exceso de autoridad.
 - h) En el caso de que la cuestión que se demanda no sea de la competencia del empleado al que ha acudido, y sí lo sea de otra dependencia de la Administración Regional, proporcionar al personal 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.
- En caso de no conseguir calmar al personal usuario, se deberá en todo momento evitar cualquier conducta por parte del empleado que pudiera exacerbar su ira. Utilizar los medios al alcance para avisar de lo que está ocurriendo al compañero más accesible.
 - Si el empleado considera la probabilidad de una agresión inminente, intentará justificar su salida del despacho y pondrá en conocimiento de un compañero la situación con el fin de que tome partido y entre ambos intentar finalizar con la prestación del servicio o, por el contrario, invitarle a que abandone el despacho, notificándole que se continuará con la prestación del servicio en otro momento, para lo cual recibirá el aviso correspondiente. 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 personal usuario se negase a abandonar el despacho, se recurrirá al personal del control de accesos, (o al responsable de la Unidad), pudiendo éste solicitar el apoyo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en caso necesario.

3.2.2.- MEDIDA 7. PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE PROBABILIDAD DE AGRESION FUERA DE LA UNIDAD.

- Cuando preveamos que una visita domiciliaria puede conllevar un riesgo para el empleado, siempre que sea posible intentaremos evitarla citando al usuario en nuestras dependencias.
- Cuando no sea posible evitar la visita domiciliaria tendremos en cuenta los siguientes criterios:
 - Previamente a una visita domiciliaria:
 - Se contactará con la familia avisando de la fecha de la visita, solicitando su autorización.
 - Recopilar información suficiente sobre las características de la familia a la que se va a visitar.
 - El empleado encargado de realizar la entrevista acudirá siempre acompañado de otro compañero. El superior de la unidad decidirá cuál es el personal más idóneo que lo debe acompañar.
 - El empleado pondrá en práctica sus conocimientos en comunicación eficaz: asertividad, escucha activa, empatía..., así como cualquier técnica de persuasión que permita calmar al personal usuario. Se deberán utilizar las pautas de comunicación verbal y no verbal que se han expuesto anteriormente.
 - El empleado que realiza labores de acompañamiento será el encargado de llevar el teléfono móvil que permita hacer una llamada de emergencia, si el caso lo requiriera y, además, realizará la labor de observador durante toda la entrevista de manera que pueda estar atento a cualquier indicador que suponga un imprevisto o un riesgo de agresión.
 - Cuando el empleado público, en el ejercicio de su labor, se enfrentase con ciudadanos que pretenden obstaculizar su trabajo, muestran una actitud hostil, o considera que podría estar en peligro su integridad física, se excusará y abandonará el lugar a la mayor brevedad. Informará de lo ocurrido al responsable de su unidad, con el fin de tomar las medidas oportunas para llevar a cabo el trabajo interrumpido, en unas condiciones en las que existan unas garantías mínimas de protección.
 - Cuando se trate de interactuar con ciudadanos que no dominan el lenguaje castellano, se valorará la conveniencia de acudir con un



intérprete. Los trámites para la solicitud de dicho intérprete se llevarían a cabo por parte del personal de la unidad al organismo correspondiente.

- Se recomienda que el personal que realice trabajos fuera de su unidad disponga de teléfonos móviles, con el fin de que puedan tener acceso al servicio de emergencias 112 o contactar con su unidad en caso necesario.
- Se evitarán los anagramas identificativos en los coches.
- En la visita domiciliaria el personal que realice la entrevista procurará posicionarse siempre en un lugar de la estancia cercano a la salida, evitando quedar arrinconado para que en caso necesario no encuentre obstáculos que le impidan la salida rápida del domicilio.

3.3- PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE LA AGRESIÓN.

3.3.1.- MEDIDA 8. MEDIDAS DE ACTUACION ANTE UNA AGRESION

- En el supuesto caso de que las medidas disuasorias no hayan dado resultado y que el comportamiento del personal usuario suponga una agresión 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, avisará a los compañeros con los medios a su alcance, por ejemplo, a viva voz, mediante medios informáticos, teléfono, timbre, etc.
- En caso de no fuese factible la huida, el empleado actuará en legítima defensa utilizando los recursos disponibles a su alcance y proporcionales a los utilizados por el agresor y al daño que se pretenda evitar. Al mismo tiempo, el empleado utilizará los medios a su alcance para solicitar el auxilio de otras personas que pudieran intervenir para socorrerlo e inmovilizar al agresor, y avisar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en caso necesario.

Lo anterior es de aplicación tanto en locales cerrados de la Administración, como en otros espacios.

3.4 - PROTOCOLO DE ACTUACION 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 del agresor, así como a llevar a cabo la investigación del suceso y registro del mismo.



3.4.1 MEDIDA 9. ASISTENCIA Y SANITARIA Y PSICOLÓGICA.

El empleado agredido lo comunicará a su inmediato superior y en caso de precisar **asistencia sanitaria**, acudirá a la Mutua. En caso de que la lesión sea grave, será trasladado al centro hospitalario más cercano.

La **atención psicológica** se realizará a la mayor brevedad posible, e incluirá medidas preventivas y de soporte emocional al empleado para el afrontamiento del suceso y para minimizar las posibles secuelas. En el caso de que el empleado 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.

3.4.2 MEDIDA 10. 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 Política Social, 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.

3.4.3 MEDIDA 11. INVESTIGACIÓN DE LA AGRESIÓN, REGISTROS Y COMUNICACIONES DE AGRESIONES.

Una vez haya tenido lugar un acto violento, el personal de la Administración que haya sufrido la agresión (con o sin lesiones), comunicará la situación a la persona responsable del centro, cumplimentando el modelo contenido en el Anexo II. Dicha persona responsable remitirá una copia a la Dirección General, Dirección del Centro, Secretaría General o Secretaría General Técnica, según proceda, y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales correspondiente, procediendo a informar éste al Servicio de Prevención Coordinador.

Cada Servicio de Prevención gestionará el Registro de Agresiones y Medidas de Seguridad (por Centros) correspondiente a su ámbito, que se elaborará según el modelo incluido en el Anexo III.

La Secretaría General o Secretaría General Técnica afectada, remitirá una copia del anexo recibido a la Secretaría General de la Consejería competente en materia de Inspección de Servicios, por si fuera procedente algún tipo de investigación o inspección extraordinaria.

4.- SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO DE PREVENCION DE AGRESIONES EXTERNAS.

Para comprobar la eficacia de todas las medidas de prevención adoptadas, se crea la **COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL PROTOCOLO DE PREVENCION DE AGRESIONES EXTERNAS EN EL AMBITO DE MENOR Y FAMILIA**, que realizará el



seguimiento de los Protocolos del Servicio de Protección de Menores, Servicio de Familia y Asesoría de Información y Estudios.

Dicha Comisión estará compuesta por:

- Jefe de Servicio de Protección y Tutela.
- Jefa de Servicio de Familia.
- Técnico Responsable de Información y Estudios.
- Técnico Responsable de Menor y Familia.
- Director del Centro de Menores “Santo Ángel”

Se reunirán con carácter ordinario dos veces al año y con carácter extraordinario cuantas veces sea necesario y a petición de cualquier componente de la Comisión.

El orden del día de la reunión anual de la Comisión de seguimiento contemplará, al menos, los siguientes puntos:

- Seguimiento de cada una de las medidas que contempla este Protocolo, verificando su cumplimiento y eficacia y proponiendo aquellas modificaciones que mejoren el Protocolo de Prevención de Agresiones Externas.
- Estudio de las agresiones externas notificadas desde la última reunión de la Comisión.

5.- IMPLANTACION DEL PROTOCOLO DE PREVENCION DE AGRESIONES.

La implantación del Protocolo de Prevención de Agresiones externas en el ámbito de Menor y Familia se llevará a cabo a lo largo de 2015-2016 y tendrá las siguientes fases:

5.1.- APROBACION DEL PROTOCOLO DE PREVENCION DE AGRESIONES EXTERNAS EN EL AMBITO DE MENOR Y FAMILIA.

- El Protocolo de prevención y actuaciones ante agresiones externas en el ámbito de Menor y Familia se someterá a informe por la Secretaría General de la Consejería de Sanidad y Política Social.
- Aprobación del Protocolo por la Comisión de Seguridad y Salud de la Consejería de Sanidad y Política Social.
- Aprobación del Protocolo por el Comité de Seguridad y Salud de Administración y Servicios, tras su estudio con los agentes sociales.



- Aprobación del Protocolo por la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios.
- Publicación de dicho Protocolo en la Red Intranet de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

5.2.- IMPLANTACION DEL PROTOCOLO

- Constitución de la Comisión de Seguimiento.
- Divulgación del Contenido del Protocolo a todas las unidades y centros pertenecientes al ámbito de Menor y Familia, así como a otras Administraciones Públicas y empresas privadas que tengan trabajadores en sus dependencias.
- La implantación de este Protocolo en todas las unidades y centros pertenecientes al ámbito de Menor y Familia. Esto supondrá en muchos casos la dotación y ejecución de nuevas medidas materiales (implantación de sistemas de vigilancia, sistemas de información, de comunicación, etc.) y relativas a los recursos humanos (formación del personal en habilidades de comunicación, de control activo, etc.) en los distintos centros de trabajo del ámbito de Menor y Familia, especialmente en aquellos con mayores factores de riesgo.

6.- DOCUMENTACION DE REFERENCIA / LEGISLACION

- 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 y 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 2.010.

7.-ANEXOS



ANEXO II MODELO DE INFORME PARA EL REGISTRO DE ACTOS VIOLENTOS Y AGRESIONES.

ANEXO III REGISTRO DE AGRESIONES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD

Disponibles en la intranet del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Ruta: RICA/Documentación/Gestión/Prevención y Actuación ante Agresiones Externas/ Formulario para el registro de actos violentos y agresiones

[http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=20738&IDTIPO=100&RASTR O=c\\$m743](http://www.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=20738&IDTIPO=100&RASTR O=c$m743)