

“REGLAMENTO DE ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE AGRESIONES AL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO DE GRANADA”

- 1) INTRODUCCIÓN.
- 2) MARCO JURÍDICO.
- 3) DEFINICIÓN, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.
- 4) PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

1. INTRODUCCIÓN.

Dentro del ámbito público, entre los riesgos que pueden afectar a la salud de los empleados como consecuencia del trabajo que realizan, además de aquellos riesgos que dan lugar a las formas de accidentes laborales más comunes y conocidas: caídas, golpes, cortes, accidentes de tráfico..., se encuentran aquellos que pueden tener su origen en la actividad laboral que deriva de la interrelación con otras personas, ya sean compañeros o usuarios de los servicios que se prestan. En esa interrelación, pueden surgir comportamientos violentos que pueden suponer un importante riesgo para su salud.

La violencia en el trabajo, en sus distintas manifestaciones, es probablemente el más significativo y más grave de todos los riesgos a los que se expone el empleado público.

En el ámbito del Ayuntamiento de Granada, como Administración local cercana al ciudadano, la mayor parte de su actividad consiste en prestar una atención directa al ciudadano o a los usuarios de determinados servicios municipales, lo que puede suponer, en algunas ocasiones para los empleados municipales, situaciones de riesgo que deben de ser analizadas, estudiadas, y siempre que sea posible, evitadas.

La elaboración de este protocolo responde a las demandas de medidas que en materia de seguridad, han sido dirigidas al Servicio de Prevención del Ayuntamiento, ante las agresiones, tanto físicas como verbales, que se vienen sucediendo hacia el personal de todos aquellos servicios municipales cuyos trabajadores atienden las demandas de cualquier tipo de las personas usuarias o demandantes de los servicios municipales.

No obstante, es justo mencionar que han sido las categorías profesionales que trabajan en el ámbito de Servicios Sociales (siempre comprometidas con el desarrollo de los derechos humanos, especialmente mediante la dedicación a las personas y grupos con menos posibilidades), han sufrido especialmente situaciones que han derivado en agresiones y, por tanto, han impulsado decisiones orientadas a prevenirlas y atender sus consecuencias. De ahí la redacción de este documento, que pretende ser útil tanto a este ámbito de trabajo como al resto de las áreas del Ayuntamiento.

Se realiza este manual como medida preventiva de carácter general, con el objeto de prevenir y minimizar el riesgo de agresiones tanto en centros de trabajo como las derivadas del ejercicio de las funciones del personal del Ayuntamiento de Granada en contextos y entornos violentos; ya que, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, de 8 de abril (LPRL), el Ayuntamiento de Granada ha de velar por la eliminación o disminución de los

riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva.

2. MARCO JURÍDICO.

La prevención de la violencia externa en el lugar de trabajo se fundamenta, como obligación del empresario, en la siguiente normativa:

La Constitución Española, reconoce como derechos fundamentales de los españoles, la dignidad de la persona, art. 10, y la integridad física y moral, sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes, art. 15. Igualmente recoge en el art. 18, el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen.

El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos, como uno de los principios rectores de la política social y económica, velar por la seguridad y salud de los trabajadores. En aplicación de este principio, se promulgó la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Ley 31/1995, de 8 de noviembre), que incluye expresamente en su ámbito de aplicación a las Administraciones Públicas.

El Convenio de la OIT sobre discriminación y empleo de 1958 (núm. 111), en el que se establece que toda política o medida encaminada a combatir la violencia en el lugar de trabajo debería promover el trabajo decente y el respeto mutuo y promocionar la igualdad de trato entre hombres y mujeres.

El Convenio OIT sobre seguridad y salud de los trabajadores de 1981 (núm. 155), dice que un medio ambiente seguro y saludable facilita un estado de salud físico y mental óptimo en relación con el trabajo, y contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.

La Ley General de Sanidad 14/1986, en su artículo 21, establece la necesidad de “promover la salud integral del trabajador”.

La Directiva 89/391/CEE de 12 de junio, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, sobre Prevención de Riesgos Laborales, en el art. 14 recoge el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y en el párrafo 2 afirma que “el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo”. Este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las Administraciones Públicas respecto del personal a su servicio. El Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, que reconoce expresamente en el art. 14 el derecho de los empleados públicos al respeto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo y a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

El Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, recoge como un derecho laboral básico, en su art. 4 d), el derecho a su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales.

El Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social; define en su art. 156, el concepto de accidente de trabajo, como “toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena.” Además señala que, “no impedirán la calificación de un accidente como de trabajo: b) La concurrencia de culpabilidad civil o criminal del empresario, de un compañero de trabajo del accidentado o de un tercero, salvo que no guarde relación alguna con el trabajo”.

El Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el lugar de trabajo, de diciembre de 2006, en el que representantes de los empresarios y de los trabajadores reconocen que las empresas deben tener una declaración clara e inequívoca de que el acoso y la violencia en el trabajo no serán tolerados, en la que se especifiquen los procedimientos a seguir cuando se presenten los casos.

3. DEFINICIÓN, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

a) Definición:

La Organización Mundial de la Salud adopta en su informe mundial de 2002 sobre violencia y salud, la definición de violencia ocupacional como aquella que está constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

Por su parte, el repertorio de la OIT de 2003 define la “Violencia en el lugar de trabajo” como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.

El citado repertorio de la OIT, distingue entre la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que tiene lugar entre los propios empleados públicos, y la violencia externa, que es la que tiene lugar entre empleados públicos y terceros presentes en el lugar de trabajo de manera legítima (cliente, paciente, usuario,...). Y hay que diferenciar, a su vez, esta violencia externa de la violencia también externa pero que se ejerce por un individuo que realiza una actividad ilegítima (atracó, robo,...).

b) Objeto:

El objeto de este Protocolo es el establecimiento de un procedimiento de prevención y actuación ante situaciones de violencia externa, es decir, a la ejercida por terceros (normalmente usuarios de los servicios municipales) a los empleados públicos del Ayuntamiento de Granada, durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas en todos los espacios de trabajo municipales. Se incluyen, por tanto, las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo pero tengan a éste como motivo y la violencia que se ejerce por personas que realizan una actividad ilegítima. Se excluye, por tanto, la violencia que se puede producir entre los propios empleados públicos.

Se ha de considerar también la posible violencia externa que aunque no afecte directamente a la integridad

de los empleados públicos, si lo haga sobre las cosas o el patrimonio del Ayuntamiento de Granada, o del propio empleado público, por la creación de un entorno violento para el empleado o por el daño directo producido sobre dicho patrimonio, por lo que en el análisis de los riesgos, se considera también este tipo de violencia.

Hay que aclarar que no se debe asociar la violencia únicamente con la agresión física. El concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, agredir,...) y debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el trabajo debe incluir, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes (Nota Técnica de Prevención n.º 489, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT)). De hecho, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está, principalmente, centrado en los abusos verbales y las amenazas, que son los incidentes más comunes.

Se considerarán, por tanto, los siguientes tipos de agresiones:

Agresión física: Puede distinguirse entre:

Coacciones, que de acuerdo con el Código Penal consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Está tipificado como delito.

Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos y que podrán ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad.

Agresión verbal: Este tipo de agresión comprende:

Insultos o palabras groseras, que pueden constituir desde una falta de orden público hasta un desacato a la autoridad.

Amenazas, que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.

Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Está tipificada como delito por el Código Penal.

Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Puede igualmente ser constitutiva de delito.

Agresión social y emocional: acción dirigida a dañar la autoestima de los otros, su estatus social o ambos, a través de expresiones faciales, desdén, rumores sobre otros o la manipulación de las relaciones interpersonales, acciones de control sobre la persona, dispersión de rumores, mantenimiento de secretos, silencio, avergonzar en un ambiente social, alienación social, rechazo social, exclusión social, que pueden tener además el objetivo de producir alteraciones emocionales como ira, miedo, tendencias agresivas, comportamientos autolesivos, etc. tanto con carácter instrumental como meramente hostil.

Se considerarán como agresiones objeto de este reglamento también las efectuadas indirectamente a través de medios de comunicación o uso de redes sociales por Internet o cualquier otro medio.

Debiendo tener presente que los delitos específicos contra la autoridad, sus agentes y funcionarios públicos, reciben el nombre de atentados, resistencia y de desobediencia y están regulados en el capítulo II de nuestro Código Penal (artículo 550 CP).

c) **Ámbito de aplicación:**

El presente protocolo será de aplicación a todo el personal del Ayuntamiento de Granada, ante las situaciones de violencia externa acaecidas durante o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas, en todos los centros de trabajo municipales, ya sea en forma presencial (en el centro de trabajo o fuera de él), telefónica o telemática.

4) **PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.**

4.1 **Prevención de la Agresión.**

Esta es la primera y a nuestro juicio, la parte más importante de este protocolo, ya que se dirige a la raíz del problema evitando que ocurra. Obviamente, no podemos aspirar a neutralizar el riesgo, ya que éste es inherente al trabajo desempeñado, pero desde luego, podemos y debemos trabajar para que este sea, en todo momento, lo más bajo posible dentro de los medios técnicos, humanos y económicos de los que se dispone.

Basándonos en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, la actuación preventiva del Ayuntamiento de Granada ante las situaciones de violencia externa, ha de partir de un adecuado análisis y evaluación de los riesgos que caracterizan la situación.

4.1.1 **Evaluación inicial de riesgos laborales.**

Deberán identificarse los riesgos laborales relacionados con cada puesto o actividad, estableciendo la probabilidad de que se produzcan y la capacidad que tienen estos para producir daños; es decir, estimando el nivel de riesgo.

Se realizará una identificación inicial de las posibles conductas antisociales que puedan afectar a los empleados públicos, o a su patrimonio, en forma de agresiones, coacciones, amenazas, violencia contra las cosas, etc. Dicha identificación ha de hacerse para cada puesto de trabajo, en base a la información de que se disponga y/o se pueda recabar a tal efecto, especialmente la que transmitan los trabajadores, en concreto la de aquellos que desarrollan trabajos de los que pueda derivarse, en su caso, especial riesgo (trabajo con el público, personaciones, embargos, etc.), ya que disponen de experiencia y conocimiento directo sobre posibles conflictos violentos y sobre su potencialidad. Así mismo será importante la información que puedan aportar los Delegados de Prevención que, a su vez, serán informados de cada caso que se produzca.

Como apoyo para la identificación de los peligros existentes se adjunta tabla en el Anexo 2.

4.1.2 **Análisis, registro y seguimiento de la violencia en el trabajo.**

Partiendo de la evaluación inicial de riesgos, para conocer con mayor precisión y de manera continuada los datos necesarios, deberán ponerse en marcha mecanismos concretos como:

- Sistemas de información general sobre incidentes, ya existentes o que se puedan establecer (partes de incidentes), en los que se incluya también la información de

los incidentes en los que acabó no pasando nada pero el riesgo de daño estuvo presente, especialmente en aquellos en que la plantilla se sintió amenazada o bajo una situación de estrés.

Es necesario que en todos los centros y dependencias municipales se disponga de este sistema de información de incidentes.

- Establecimiento de un registro de agresiones específico.

- Modelos para la presentación de denuncias por parte del personal.

- Informes periódicos de los responsables de centros o unidades.

4.1.3 **Diagnóstico de la situación.**

La información recopilada y ordenada como se indica en los apartados anteriores, permitirá establecer un diagnóstico de la situación señalando los trabajos que puedan presentar un especial riesgo. Para analizar los datos es conveniente agrupar los incidentes similares y tratar de buscar e identificar las características comunes (ciertos departamentos, áreas, trabajos, momentos del día, frecuencia,...). Se debe establecer una línea base e identificar, si existe, algún patrón de incidentes, la severidad del problema e incluso empezar a establecer áreas de problemas y a documentar la necesidad de mejoras, teniendo en cuenta, sin embargo, que en ocasiones, debido a varias razones (miedo al agresor o agresora, a represalias o a ser criticado, entre otras) las empleadas y empleados públicos no notifican todos los incidentes.

Aunque la violencia en el lugar de trabajo a veces es impredecible y aunque puedan existir razones de fondo en el origen de determinadas reacciones violentas (situaciones de desamparo, frustración, impotencia..., frente a las que difícilmente se pueden adoptar medidas preventivas "in situ" -es decir, en el lugar en que se produce el estallido violento-) a las que, por la misma razón, difícilmente puede atribuírseles una causa específica, será útil establecer una clasificación de las causas de las agresiones, que orientará sobre las medidas preventivas a aplicar:

1. **Causas relacionadas con la organización del centro de trabajo:**

- Relacionadas con el tiempo de espera.

- Relacionadas con la falta de información.

- Relacionadas con la falta de señalización.

- Espacios comunes: Espacio disponible, limpieza, confort, diseño,...

- Otras causas.

2. **Disconformidad con la atención profesional recibida.**

3. **Disconformidad con el trato recibido del empleado público.**

4. **Disconformidad con la resolución de su expediente, situación...**

5. **Manejo de dinero en efectivo**

6. **Otras causas.**

Periódicamente se informará al Comité de Seguridad y Salud sobre la situación y evolución de estas situaciones.

4.1.4. **Evaluación de seguridad en el espacio de trabajo y adopción de medidas preventivas.**

a) La evaluación de la seguridad en los centros de trabajo deberá realizarse mediante un informe conjunto de la Policía Local en colaboración con la Subdirección General de Atención al Personal y Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Granada. La justificación del trabajo conjunto de estos dos servicios se cimienta en la necesidad de preservar los fundamentos de seguridad de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y adecuar los espacios de trabajo al riesgo de agresión.

La evaluación debe ser continua, debiéndose realizar periódicamente un análisis cualitativo y cuantitativo en aquellos centros en los que ha habido agresiones o intentos de agresiones al personal del mismo. Este análisis nos permitirá revisar las medidas adoptadas, la efectividad de las mismas, así como la catalogación de aquellos dispositivos que tengan la condición de "puntos rojos" a fin de extremar las actuaciones sobre los mismos. La Policía Local dispondrá de un listado de teléfonos de estos "puntos rojos" a fin de dar prioridad a las intervenciones.

b) Como medidas preventivas concretas para contribuir a eliminar o minimizar las causas de queja del usuario y por consiguiente, su reacción violenta; Estas medidas se refieren tanto en el espacio de trabajo, la organización del trabajo, como en la aptitud y actitud general del trabajador. Se establece un plazo de un año prorrogable a dos para aplicarlas. Cada área será responsable de la aplicación de las medidas en los servicios que gestione y de velar por la prevención de las agresiones a sus trabajadores.

Se proponen las siguientes:

- Información disuasoria:

Es fundamental el compromiso previo y explícito del Ayuntamiento respecto a la no tolerancia de ningún tipo de violencia y falta de respeto que pueda afectar a las empleadas o empleados municipales. Compromiso que no solo debe ser trasladado y conocido por todos los empleados del Ayuntamiento a través de una declaración expresa, sino también hacerse visible a todos los usuarios de la misma, a través de carteles de advertencia en los que claramente se exprese el principio de tolerancia cero respecto a cualquier tipo de violencia y que, en el caso de producirse estos comportamientos, tendrán como consecuencia la oportuna actuación legal del Ayuntamiento (denuncia, querrela, exigencia de responsabilidad civil, penal, etc.)

En el caso de estar incorporadas las cámaras de vigilancia, también se informará de la colocación de las mismas y su conexión con la central de Policía local.

- Información al usuario:

Se recomienda facilitar a la ciudadanía de forma permanente, clara y precisa, el acceso a toda la información que sea necesaria en sus relaciones con el Ayuntamiento y que le permita satisfacer sus expectativas. Ello se realizará mediante carteles, pantallas o cualquier otro medio de información.

- Teléfonos de Urgencias:

Ante cualquier alteración de orden público en los edificios municipales debe llamar al Cuerpo de Policía Local a los siguientes teléfonos:

Teléfono de Urgencias: 092

Teléfono de Urgencias: 958206878

Extensiones: 5441 - 5443 - 5444 - 5445

Para cualquier problema de seguridad no urgente o para cualquier otra consulta puede llamar al responsable de Seguridad Ciudadana:

Teléfono de la Intendencia: 699333060

Extensión: 7858

Presencia continuada de Policía Local priorizada en función de la evaluación de riesgos efectuada.

Presencia continuada de Vigilantes de Seguridad priorizada en función de la evaluación de riesgos efectuada.

Sistemas de detección.

Instalación de timbre de alarma o botón antipánico.

Cámaras de seguridad.

Arco detector de metales.

Acceso rápido a zonas o salidas seguras como vías de escape.

Personal de seguridad con formación específica y permanencia continuada en el lugar de trabajo.

Pantallas de separación en la atención con los usuarios.

Protocolos de colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

- Otras medidas:

Buena visibilidad, iluminación y temperatura.

Evitar aislamiento, físico y horario.

Adecuada señalización.

Mobiliario adecuado al nivel de riesgo (mostradores anchos, barreras,...).

Zonas de espera apropiadas y confortables.

Evitar elementos, material de oficina u objetos personales en el mobiliario susceptibles de ser utilizados para infligir daño.

- Medidas Preventivas relacionadas con la organización del trabajo y los recursos humanos:

Adoptar las medidas organizativas y los recursos técnicos y humanos necesarios que permitan una atención al público ágil y adecuada, en función de la demanda.

Una adecuada planificación del trabajo y la utilización de la cita previa, permitirá evitar o reducir protestas por aglomeraciones o esperas excesivas.

Establecer sistemas internos de identificación de reincidentes en la realización de conductas violentas, a fin de poder dirigir a estas personas para que sean atendidas por empleados advertidos de antemano.

Dotación necesaria de personal y sistema de rotación de trabajadores en puestos de riesgo.

Informar y formar, adecuada y periódicamente, a los empleados públicos sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc.

Eliminación progresiva del cobro en efectivo sustituyéndose por medios electrónicos.

Como complemento de todas estas medidas y tal como la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales exige, es imprescindible que todos los trabajadores que ocupen o vayan a ocupar puestos en los que exista riesgo de agresión, reciban una formación específica sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo, que en ocasiones será sobre gestión de conflictos y técnicas de asertividad.

4.2 Medidas activas durante la situación de riesgo.

Detectada una situación de riesgo, el empleado público debe estar informado e instruido sobre una serie

de medidas que pueda aplicar: lo que constituye el "Procedimiento de actuación ante situaciones de agresión":

* Mantener la calma y tratar de contener la situación: no responder a las agresiones o provocaciones verbales, intentando reconducir la situación y buscando posibles puntos de acuerdo. No llevar a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretado como amenaza a la persona que agrede.

* Avisar inmediatamente a la Policía Local, vigilante de seguridad del centro o a los teléfonos de urgencias señalados en este Protocolo que deberán atender esta petición a la mayor celeridad posible y organizar sus servicios con esta previsión. De no ser así, se solicitará la presencia de un compañero o persona cercana que le ayude a acabar con la situación de violencia y que sirva de testigo de los hechos.

* En caso de que la situación de violencia persista, avisar al inmediato superior jerárquico, y si se precisa, reclamar ayuda inmediata a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o al servicio de emergencias a través del 112.

* En la medida de lo posible, tener identificado al responsable de la agresión.

Este procedimiento debe estar adaptado a cada tipo y situación de trabajo y, aparte de estar disponible y ser conocido por todos los empleados con riesgo de agresión.

Como Anexo 5 se incluye el modelo de notificación de agresiones.

4.3 Actuaciones tras la situación de riesgo.

En caso de materializarse la agresión, deben llevarse a efecto las siguientes medidas, en función de la gravedad de la lesión:

4.3.1 Actuaciones de apoyo en relación con el empleado público agredido:

Solicitar ayuda externa, si se necesita, llamando al 112.

Acompañar a la persona agredida a los Servicios Sanitarios, cuando proceda. Dado que las agresiones sufridas por un empleado público en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, el empleado público agredido podrá acudir bien a la Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales del Ayuntamiento de Granada o a los Servicios Sanitarios de urgencia que le corresponda, solicitando un parte de lesiones, si las hubiera.

Así mismo, debe considerarse la posible necesidad de asegurar un apoyo psicológico, si el caso lo requiere.

Se pone a disposición del personal agredido el apoyo y asesoramiento necesario por parte de la Subdirección General de Atención al Personal y Prevención de Riesgos Laborales, para la asistencia médica, psicológica y de cualquier otra índole, que se le puede ofrecer a través de los Servicios de Vigilancia de la Salud, Servicio de Condiciones de Trabajo y el Gabinete de Atención al Personal del Ayuntamiento. En cualquier caso se promoverá la rehabilitación y reincorporación a su trabajo con la adaptación de puesto de trabajo si fuera necesario.

Se regulará la utilización del teletrabajo como medida de prevención secundaria o terciaria y para paliar los efectos de las agresiones recibidas por el personal.

4.3.2. Instrucciones en caso de agresión al empleado público:

En caso de agresión y/o amenaza a cualquier empleado/a municipal, la prioridad será la salvaguarda de su integridad física.

Sin perjuicio de que los hechos sean puestos en conocimiento de la autoridad competente (cuerpo nacional de policía, policía local), en cuanto sea posible, se informará a la Dirección General del Área por el medio más rápido posible. La finalidad es informar a la concejalía del incidente para así contribuir a la toma de medidas y a coordinar actuaciones con otras áreas municipales.

Señalado lo anterior, el procedimiento a seguir será:

1.- Se abrirá expediente en el centro en el que, como mínimo, figurará el informe firmado por el/las personas afectadas, haciendo constar en exclusiva, su número de empleado/a. En éste se relatará por un lado de forma clara y concisa los hechos acaecidos y, en su caso, por otro un relato de los efectos provocados (físicos, emocionales,...).

2.- El informe, junto con las actuaciones que, en su caso, hubiese llevado a cabo la dirección del centro, se remitirán por escrito a la Dirección General del Área (adelantándolo por correo electrónico). Estará firmado sólo por la Dirección del centro, haciendo constar, de forma análoga al apartado anterior, su número de empleado/a.

3.- En el Área correspondiente, se le abrirá expediente y se dará traslado de los hechos a la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento (adelantándolo por correo electrónico) para una valoración de los hechos y una orientación del procedimiento a seguir.

4.- En caso de que los hechos se valoren como presuntamente constitutivos de infracción penal, serán puestos en conocimiento del Ministerio Fiscal, con la finalidad de que practique las diligencias oportunas.

5.- Además durante el proceso, y en los casos que legalmente proceda y así se acuerde, el Ayuntamiento de Granada actuará como acusación particular.

6.- La Asesoría Jurídica Municipal, en coordinación con el Área correspondiente, estará pendiente del procedimiento, y en concreto, de adoptar las medidas oportunas para que la Fiscalía actúe de oficio.

EN CUANTO A LOS TRABAJADORES AFECTADOS

Durante todo el proceso se les mantendrá permanentemente informados.

En ningún caso, lo dispuesto en este procedimiento, puede suponer menoscabo o limitación de los derechos de las personas implicadas. En particular, conforme a lo previsto en la Ley, desde un principio podrán tomar la iniciativa de la denuncia de los hechos, o bien mostrarse como parte, en cualquier momento del proceso, siempre de acuerdo a la normativa al efecto.

Tanto en el caso de que el trabajador/a decida tomar la iniciativa de la denuncia, como si se presenta como parte durante el proceso penal, tendrá derecho a la asistencia letrada municipal en los términos establecidos en el Acuerdo y el Convenio Reguladores de la Relaciones entre la Corporación y el Personal del Excmo. Ayuntamiento de Granada.

Este procedimiento figura como "Guía Jurídica" en separata (Anexo 3).

Se adoptarán las medidas de conciliación laboral necesarias para prevenir nuevas agresiones.

Disposición adicional transitoria:

Este reglamento será revisado a los seis meses del inicio de su aplicación.

Este Reglamento comenzará a aplicarse al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Provincia.

Granada, 27 de diciembre 2017.-El Teniente de Alcalde, fdo.: Baldomero Oliver León.

ANEXO 1

Manual de Actuación en Caso de Agresión

Índice:

Introducción

A) Prevención de la Agresión:

A.1) Evaluación de seguridad en el espacio de trabajo y adopción de medidas preventivas:

1. Botón Antipánico.
2. Cámaras de seguridad.
3. Arco detector de metales.
4. Vía de escape.
5. Elementos del mobiliario susceptibles de ser utilizados para infligir daño.

1. Extintores.

2. Objetos Personales.

3. Material de oficina.

A.2) Recomendaciones generales.

A.3) Medidas Preventivas relacionadas con los recursos humanos.

a) Dotación necesaria.

b) Servicios de seguridad privados.

c) Policía Local.

d) Personal del Centro (Filtro).

e) Reducción de la burocracia.

A.4) Consideraciones con respecto a la entrevista.

A.4.1) Valoración del Riesgo.

1. Características de la persona en caso de conocerla.

2. Problemática/Contenido a tratar en la entrevista.

3. Interacción del/a profesional y población usuaria.

A.4.2) Medidas preventivas generales para cualquier entrevista.

A.5) Situaciones susceptibles de desencadenar una agresión.

A.6) Consideraciones con respecto a la información.

A.7) Capacitación del Personal.

A.8) Cadena de aviso.

B) Durante la Agresión.

B.1) Proceso de desarrollo de la ira u hostilidad.

B.2) Niveles de Peligrosidad.

B.3) Habilidades de comunicación

C) Después de la agresión:

C.1) La denuncia.

C.2) Medidas protectoras del personal víctima de agresiones.

C.3) Comisión Permanente.

C.4) Medidas sancionadoras.

Recordatorio general:

¿Qué se debe y no se debe hacer ante una agresión?

Introducción:

¿Quién ha realizado el manual?

El siguiente manual ha sido realizado por la Subdirección General de Atención al Personal y Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Granada.

¿A quién va dirigido?

Cualquier centro de trabajo municipal.

¿Por qué este manual?

Este manual responde a las demandas en materia de seguridad dirigidas al departamento de prevención ante las agresiones, tanto físicas como verbales, que se vienen sucediendo hacia el personal de todos aquellos servicios municipales cuyos trabajadores atienden las demandas de cualquier tipo de las personas usuarias o demandantes de los servicios municipales.

Se realiza este manual como medida preventiva de carácter general, con el objeto de prevenir y minimizar el riesgo de agresiones en los centros de trabajo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, Ley 31/1995, de 8 de abril (LPRL), El Ayuntamiento de Granada ha de velar por la eliminación o disminución de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva.

En la redacción de este manual se han tenido en cuenta las aportaciones del grupo de trabajo integrado por profesionales dependientes de dirección general de Familia, Bienestar Social e Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Granada.

¿Qué es una agresión?

Empezaremos enunciando la definición de violencia en el lugar de trabajo según la Organización Mundial de la Salud (OMS) "Todo aquel incidente en el que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio particular y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícitamente o implícitamente su seguridad, bienestar o salud", esto es, cualquier tipo de agresión que comporte daño físico, psíquico o moral.

En estos términos, hay que señalar que la Organización Mundial de la Salud define la violencia como "el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones". Por su parte la Organización Internacional del Trabajo entiende la violencia como "cualquier tipo de comportamiento agresivo o insultante susceptible de causar un daño o molestias físicas o psicológicas a sus víctimas, ya sean estos objetivos intencionados o testigos inocentes involucrados de forma no personal o accidental en los incidentes".

Definimos las agresiones desde los siguientes puntos de vista:

a) Naturaleza:

Agresión Física: Acción de violencia física sufrida por un/a trabajador/a en el desempeño de su trabajo, conlleve o no lesión.

Agresión Verbal y Actitudes Amenazantes: Acción de intimidación mediante insultos y/o verbalizaciones

en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica del trabajador, su familia o sus bienes.

Agresión Social-Profesional: Acción dirigida a dañar la autoestima de los otros, su estatus social-profesional o ambos, a través de expresiones faciales, desdén, rumores sobre otros o la manipulación de las relaciones interpersonales.

b) Relaciones interpersonales:

Agresión Directa o abierta: Confrontación abierta entre el agresor y la víctima, mediante ataques físicos, rechazo, amenazas verbales, destrucción de la propiedad y comportamiento autolesivo.

Agresión Indirecta o Relacional: Conductas que hieren a los otros indirectamente, a través de la manipulación de las relaciones: control directo, dispersión de rumores, avergonzar en un ambiente social, manipulación social con intencionalidad de desprestigio profesional.

c) Motivación:

Agresión por desequilibrio mental: acción violenta realizada por una persona con enfermedad mental que le imposibilita la correcta relación con la realidad que le rodea.

Agresión Instrumental: Acción intencional de dañar por la que el agresor pretende obtener una ventaja o recompensa, social o material, no relacionada con el malestar de la víctima, sino con beneficio propio.

Agresión por estresores externos socio familiares: acción violenta que se produce bajo un contexto de estrés límite derivado de la situación socio-económica y personal del agresor.

Agresión por desacuerdo: acción violenta derivada del desacuerdo con alguna/s decisiones tomadas por la administración pública.

Efectos de la violencia en el personal:

Los episodios de violencia suponen en el/la profesional un gran impacto psíquico y emocional, ya que atenta contra su integridad moral, y por tanto contra los derechos humanos. La agresión puede producir secuelas graves en el/la trabajador/a, que traspasan el entorno laboral y pueden afectar a la vida personal y familiar, como:

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

Por ello, es necesario tomar las medidas adecuadas para prevenir las situaciones de violencia. Es habitual la presencia de tres factores que dificultan las tareas de prevención y perpetúan la violencia en la relación entre ciudadano/a y profesional, y que deben analizarse:

En primer lugar, la normalización de los actos violentos en la atención al público: es común asumir la violencia como algo inherente al desempeño de la profesión. Es habitual que las amenazas o insultos sean asumidas como "gajes del oficio". Esto conduce a minusvalorar la necesidad de establecer medidas preventivas en el entorno laboral.

En segundo lugar, con frecuencia se cree que la agresión es algo que puede ocurrir en cualquier momento por lo que sería innecesario establecer planes preventivos. Esta concepción es falsa: está demostrado que la puesta en marcha de medidas preventivas, una vez identificados los factores de riesgo, disminuye el número de agresiones.

En tercer lugar, existe una gran proporción de agresiones, tanto psicológicas como físicas, que no son denunciadas por miedo a la persona agresora, la personalización del conflicto al ejercer medidas legales, etc...

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

La Persona Agresora

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

A su vez, sobre todo los/las trabajadores/as aceptan que su papel en muchos casos se encuentra en un espacio social de "frontera", donde son la figura de referencia que media entre la ciudadanía y las instituciones, situación que es aprovechable para dotar a las personas de aquellos recursos que puedan mejorar su bienestar.

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

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

- Normalmente la persona agresora siente una necesidad, o vive un problema que se expresa en una demanda de atención inmediata, sin tener en cuenta si hay otras personas esperando ser atendidas, y quizás en situaciones que puedan revestir mayor gravedad que la suya. En estas situaciones, la persona agresora no acepta la existencia de protocolos de atención de carácter urgente cuando el caso lo requiere.

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

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

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

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

En todo momento la persona debe poder ejercer sus derechos, así como solicitar los recursos que estime necesarios y los/las técnicos/as tienen el deber de informar en tales materias. Entendiendo la urgencia que revisten situaciones de máxima necesidad, no es justificable en ningún modo el uso de la violencia

Estructura del manual:

Dentro de este manual, definiremos tres grandes epígrafes enmarcados en la temporalidad de la agresión: antes de que se produzca (prevención), mientras ocurre y después de la agresión.

1. Prevención de la Agresión

Se enumeran aquellas medidas preventivas que se consideran útiles para minimizar los riesgos y proporcionar mayor seguridad a los trabajadores.

Esta es la primera y a nuestro juicio, la parte más importante de este manual, ya que se dirige a la raíz del problema evitando que ocurra. Obviamente, no podemos aspirar a neutralizar el riesgo, ya que éste es inherente al trabajo desempeñado, pero desde luego, podemos y debemos trabajar para que este sea, en todo momento, lo más bajo posible dentro de los medios técnicos, humanos y económicos de los que se dispone.

A.1) Evaluación de seguridad en el espacio de trabajo y adopción de medidas preventivas

La evaluación de la seguridad en los centros de trabajo deberá realizarse mediante un informe conjunto de la Policía Local en colaboración con la Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Granada. La justificación del trabajo conjunto de estos dos servicios se cimienta en la necesidad de preservar los fundamentos de seguridad de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/1995 y adecuar los espacios de trabajo al riesgo de agresión.

La evaluación debe ser continua, debiéndose realizar anualmente un análisis cualitativo y cuantitativo en aquellos centros en los que ha habido agresiones o intentos de agresiones al personal del mismo. Este análisis nos permitirá revisar las medidas adoptadas, la efectividad de las mismas, así como la catalogación de aquellos dispositivos que tengan la condición de "puntos rojos" a fin de extremar las actuaciones sobre los mismos.

Entre los elementos de seguridad que se pueden implantar destacamos:

1. Pulsador Antipánico.

El botón antipánico es un dispositivo de comunicación con la seguridad del centro o la Policía Local. Al activar estos dispositivos, emitirán una señal de alarma

imperceptible por el agresor, para que las fuerzas de seguridad acudan en ayuda del trabajador. Estos dispositivos han de colocarse en un lugar oculto de la visión del atacante, por ejemplo, debajo del escritorio.



b) Cámaras de seguridad.

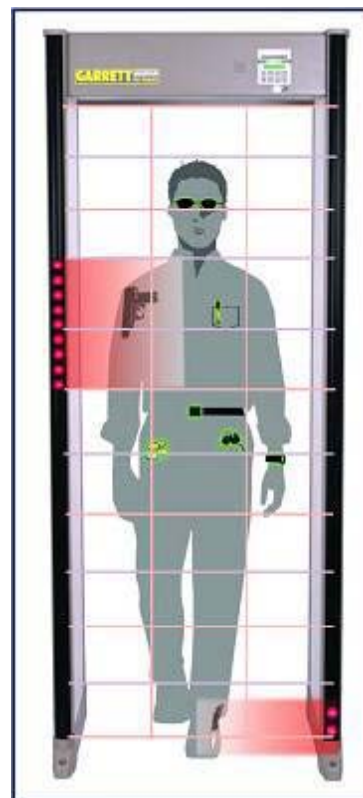
Las cámaras de seguridad son elementos efectivos a la hora de disuadir a los posibles agresores. Estas cámaras podrían ser de dos tipos:

1. Cámaras de circuito cerrado: Las cuales tendrían una función disuasoria y de control sobre el centro por parte de la autoridad competente.

2. Cámaras señuelo: Que simulan una cámara de circuito cerrado y cuya misión es únicamente disuasoria.

En todo caso, la zona habrá de estar correctamente señalizada como zona video-vigilada como ordena la ley de protección de datos.

c) Arco detector de metales.



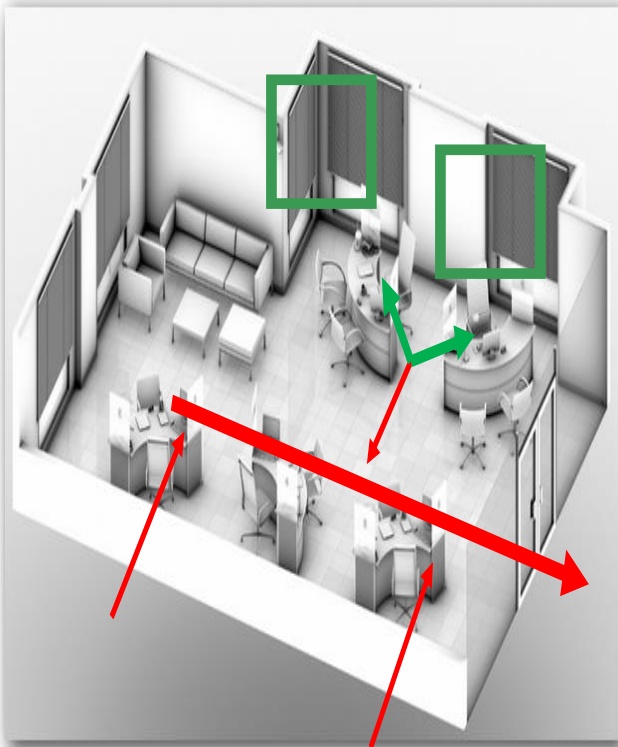
Es un dispositivo capaz de detectar si las personas que van a pasar a un recinto llevan escondidos objetos metálicos, tales como cuchillos, barras o armas de fuego.


Por la legislación vigente, estos arcos han de estar controlados por agentes de policía y/o vigilantes titulados, con lo cual la colocación de uno conlleva al otro.


d) Vía de escape/Salida alternativa.

Justo antes y durante la agresión es fundamental conocer y disponer de una vía de escape efectiva para poder evadir a la persona agresora.

Lo ideal es que esta vía disponga de una salida alternativa, pero se dejará a criterio de la evaluación conjunta las medidas correctoras necesarias para minimizar el riesgo y dar las directrices necesarias para escapar del habitáculo en caso de emergencia.



- La vía de escape:  es el recorrido más efectivo y seguro del que disponemos en caso de agresión.

- Salida alternativa:  es una vía de escape distinta de la que la persona agresora utiliza para entrar al habitáculo y a la cual tenemos mayor accesibilidad que ella una vez que ocupamos nuestro puesto de trabajo.

Una de las medidas correctoras a poner en marcha puede consistir en la reestructuración de mobiliario y oficinas; en muchos casos estas modificaciones precisarán de la ratificación de otros estamentos dentro de la organización, no obstante se propondrán en el informe evaluativo.

Una vez adoptadas las medidas correctoras, estas deberán permanecer tal y como se proponen, quedando completamente prohibido el bloqueo temporal o permanente de las vías propuestas, sean o no salidas alternativas.

e) Elementos del mobiliario susceptibles de ser utilizados para infligir daño.

Hemos de ser conscientes de que los objetos que nos rodean en el espacio de trabajo pueden suponer un

peligro potencial a la hora de ser utilizados como arma arrojadiza o cortante por un posible agresor. Por lo tanto recomendamos realizar una revisión del espacio de trabajo reflexionando ante este parecer.

A continuación enumeraremos algunos de los elementos que pueden suponer un riesgo:

1. Extintores.

Los extintores son elementos de protección contra incendios obligatorios en edificios públicos. No obstante, pueden suponer un peligro al utilizarse como arma arrojadiza, por este motivo, su colocación será susceptible de revisión por parte de la comisión evaluadora.

Según el Real Decreto 1942/1993, los extintores han de estar situados en lugares visibles y de fácil alcance, señalizados y a una altura máxima de 1,7 metros. Dentro de estas premisas, deberemos evitar que estos elementos se encuentren más cercanos de la zona de entrevista, paso y espera del usuario que del trabajador.

En ningún caso deberemos modificar por nuestra cuenta los extintores, ya que esto es competencia del Servicio de Prevención, lo cuales son los responsables de sopesar su ubicación.

2. Objetos Personales.

Evitaremos dejar al alcance del usuario elementos tales como paraguas, bastones, muletas, botellas de cristal, etc.

1. Material de oficina.

Deberemos evitar que encima de la mesa de trabajo, tengamos elementos tales como grapadora, tijeras, pisapapeles, abrecartas, lápices u otros elementos susceptibles de utilizarse como arma. Se recomienda por tanto adquirir como hábito de trabajo el orden dentro del espacio de trabajo, teniendo única y exclusivamente lo necesario para evitar agresiones propias o a terceros.

A.2) Recomendaciones generales:

a) Disponer el mobiliario lo más eficientemente posible para facilitar el escape por la vía de evacuación más próxima.

b) Evitar que la disposición del mobiliario propicie el arrinconamiento del trabajador.

c) Evitar cerrar la puerta cuando se esté realizando una entrevista de riesgo medio o alto para mejorar la comunicación con el resto de la oficina en caso de emergencia.

d) Tener a disposición de cada trabajador/a un anti-cierre de puertas, también llamado sistema antipinzamiento, similar al que se utiliza para evitar lesiones en menores. Con este sistema evitaremos que el posible agresor pueda cerrar la puerta del despacho por completo, propiciando así una posible retención dentro del habitáculo de trabajo.



e) Disponer de un espacio de trabajo para entrevistas de alto riesgo que cuente con las mayores medidas de seguridad posible. Puede ser por ejemplo el despacho de otro miembro del equipo, (que nos lo cederá de forma excepcional) o si fuese posible un habitáculo específico para este respecto.

f) WhatsApp Web.

Esta es una medida preventiva muy novedosa que se presenta dentro de este manual como sugerencia para mejorar la seguridad del personal. Hoy en día está muy extendido el uso de aplicaciones de mensajería instantánea, en concreto WhatsApp, con lo que probablemente todos los trabajadores pueden tener acceso a esta medida de seguridad.

Recientemente, se ha implementado por parte de la aplicación una extensión gratuita llamada WhatsApp Web con la cual podemos acceder a la aplicación desde nuestro ordenador. Esto, nos da la oportunidad de poder contactar con los compañeros y compañeras del centro ante una situación potencial de peligro sin despertar sospecha. Actualmente nos encontramos con un problema, aún no está disponible para el sistema operativo IOS, el cual utilizan los terminales de Apple Iphone.

Nos permitirá simular que estamos realizando algún trámite en el ordenador cuando en realidad estamos avisando a los miembros del equipo para que nos ayude o llamen a la policía, pudiendo informar en tiempo real del transcurso de una entrevista potencialmente peligrosa. Por lo tanto aconsejamos la formación voluntaria de un grupo de WhatsApp que sólo se utilice si se produce una emergencia. La utilización de este grupo para otro propósito que no sea el de emergencia deberá ser inmediatamente corregida por el resto de miembros ya que peligraría la efectividad del mismo al no prestarle la debida atención al producirse un aviso.

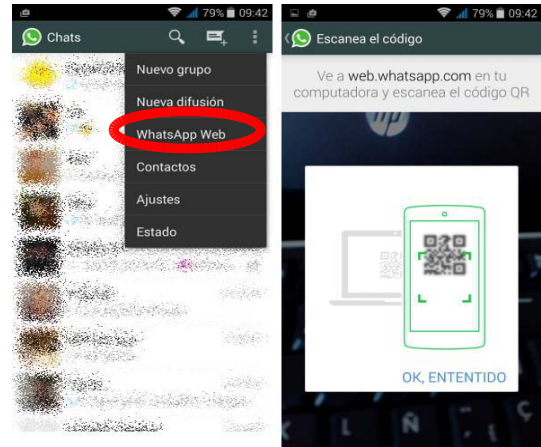
Para realizar esta medida se han de seguir los siguientes pasos:

* Formar un grupo integrado por el personal del centro llamado **SOLO EN CASO DE EMERGENCIA**. Volvemos a recordar que la incorporación a este grupo es completamente voluntaria.

* Identificar y anotar en la memoria del terminal los números de teléfono de los miembros del grupo, ya que al producirse un aviso necesitamos identificar la persona que pide ayuda para hacer esta más efectiva.

* Tecleamos en el ordenador sobremesa de la oficina: <https://web.whatsapp.com/>

* Aparecerá esta imagen.



* En nuestro teléfono móvil, abrimos la aplicación y desplegamos el menú de opciones de la pantalla principal en el que encontraremos WhatsApp Web.

* Pulsamos WhatsApp web y nos saldrá la cámara. Visualizamos el código QR de la pantalla del ordenador y automáticamente se sincronizaran ambos dispositivos.

* Ya podemos utilizar WhatsApp desde el ordenador igual que desde el teléfono móvil.

(Por parte del Ayuntamiento se está implementando un sistema interno alternativo con las mismas funciones que esperamos pueda verse materializado próximamente).

g) Información al usuario.

Se recomienda facilitar a la ciudadanía de forma permanente, clara y precisa, el acceso a toda la información que sea necesaria en sus relaciones con la Administración, que le permita satisfacer sus expectativas.

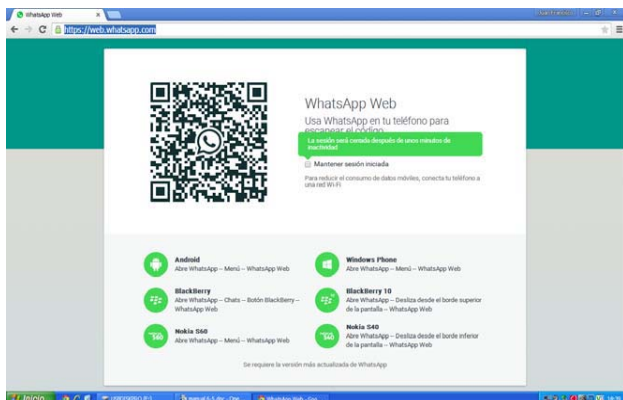
Mediante cartelería u otro medio de información (circuitos cerrados de TV, etc.) se informará que la atención se realizará siempre con cita previa explicando cómo obtenerla, documentación básica necesaria a aportar (DNI, etc.); mensajes breves apoyados en imágenes sobre comportamiento respetuoso con respecto al personal del centro y al resto de personas que se encuentren en el mismo, etc...

h) Información disuasoria.

La información disuasoria engloba todos aquellos mensajes que se hacen llegar al usuario para evitar la manifestación de actitudes violentas con respecto a los trabajadores y las posibles consecuencias que estas actitudes podrían tener para su persona.

Esta información podrá manifestarse mediante multitud de formatos como, pantallas, trípticos, cartelería, etc. En estos formatos se plasmarán derechos y deberes que tiene el usuario, información sobre el deber de respeto a los profesionales y a las instituciones, indicando a la población usuaria que no se tolerarán agresiones o actos de violencia física, insultos o amenazas; y en el caso de producirse estos comportamientos tendrán como consecuencia la oportuna actuación legal de la Administración (denuncia, querrela, exigencia de responsabilidad civil, penal, etc.)

En el caso de estar incorporadas las cámaras de vigilancia, también se informará de la colocación de las mismas y su conexión con la central de Policía Local.



i) Reorganización, si se requiere, de los espacios destinados a sala de espera a fin de evitar masificaciones. Se indicará que se mantenga un nivel de ruido bajo (carteles o iconos). Se debe señalar en estos espacios el aforo máximo permitido.

j) Número de Policía.

Es necesario que todo el personal tenga a la vista el número de la Policía Local que tiene que marcar ya que en caso de emergencia es muy fácil bloquearse y olvidarlo. Recomendamos la colocación de un post-it o pegatina en un lugar visible con el número:

Ante cualquier alteración de orden público en los edificios municipales debe llamar al Cuerpo de Policía Local a los siguientes teléfonos:

Teléfono de Urgencias: 092

Teléfono de Urgencias: 958206878

Extensiones: 5441 – 5443 – 5444 - 5445

Para cualquier problema de seguridad no urgente o para cualquier otra consulta puede llamar al responsable de Seguridad Ciudadana

Teléfono de la Intendencia: 699333060

Extensión: 7858

A.3) Medidas Preventivas relacionadas con los recursos humanos y con aspectos organizativos

1. Dotación necesaria

Dotar de suficiente personal los dispositivos de atención, es una medida fundamental para el correcto funcionamiento de las instituciones. Como ya hemos mencionado anteriormente, existe evidencia de que los niveles de frustración de la persona usuaria, aumentan la probabilidad de agresión tanto física como verbal. Por lo tanto, prestar un servicio eficiente y de calidad con el menor tiempo posible de espera puede reducir considerablemente los niveles de frustración del usuario y por tanto la probabilidad de recibir una agresión por su parte. La falta de personal conlleva retrasos en las citas, aumentos de la lista de espera, tardanza en la gestión de prestaciones,... que genera enfado en la población.

Por las razones mencionadas en el párrafo anterior, es importante que las ausencias de personal motivadas por bajas, excedencias, etc., se cubran de manera ágil, priorizando en los centros con mayor nivel de conflictividad ("puntos rojos"). Esta prioridad también ha de ser tenida en cuenta como un indicador de carga de trabajo y, por ello, se debería tomar en consideración a la hora de distribuir recursos humanos.

Dentro de este punto también se hace la recomendación de que, siempre que sea posible, se intente dar una continuidad en la atención a la ciudadanía por parte de los/as mismos/as profesionales, para evitar retrasos y la consiguiente frustración de la persona usuaria.

Asimismo, el número de incidentes de violencia acaecidos en los centros de trabajo municipales, se tendrá en cuenta a la hora de distribuir los recursos humanos en los mismos.

En los trabajos que se realicen en la vía pública, domicilios particulares o en otros lugares, se debe procurar que los trabajadores no acudan solos en las primeras citas hasta no tener valorado el nivel de riesgo.

Habría que establecer el número mínimo de personas requerido para que un centro municipal que atiende

al público esté abierto por la tarde, dado el riesgo que pudiera comportar los dispositivos con un/a sólo trabajador/a.

Estas circunstancias deben ser valoradas y asumidas por parte de las Concejalías competentes.

* Servicios de seguridad privados

Son profesionales externos a la administración proveniente de empresas de seguridad privada que proporcionan una seguridad extra, recomendable sobre todo en los centros más conflictivos. En este caso podrán ser contratados a tiempo completo o parcial.

* Policía Local

Este protocolo es asumido por la Policía Local para poder coordinar de forma más efectiva todas las medidas y acciones a tomar en caso de emergencia.

- Vigilancia

- Prevención

- Actuación

* Filtro

Personal del propio centro que actúa como filtro al detectar en las personas que se acercan a nuestros servicios, indicio de actitudes hostiles o amenazantes. Si esto sucede (la persona da voces, insulta, amenaza), habría que evitar que se produzca la posible entrevista, dando conocimiento a la dirección del centro que valorará cómo proceder:

- Indicar a la persona que debe deponer su actitud para poder ser atendida.

- Alertar al profesional que va a atender a esta persona, si finalmente se decide que se mantenga la entrevista (nunca en solitario).

- Llamar a la Policía y no atender a la persona usuaria hasta que se persone algún/a agente.

- Comunicarle que se le atenderá en los Servicios Centrales de la Concejalía correspondiente, para lo cuál ya se le comunicará día, hora y lugar de la cita. Habrá que determinar si le atenderá la Dirección del centro, el/a profesional, ambos, personal de los servicios centrales,... dependiendo de las circunstancias específicas del caso.

- Que sea atendida por otra persona del equipo sobre la que no esté focalizada la hostilidad.

- Que la atienda el profesional requerido en compañía de otro miembro del equipo.

No se dejará pasar a ninguna persona que quiera hablar con algún/a profesional y no esté citada o regulado su acceso. En todo caso se consultará al/a profesional requerido/a para que decida.

Cuando un/a profesional presuma que puede personarse alguien en actitud violenta, advertirá al resto del personal para que tome las precauciones necesarias según se recoge en los siguientes apartados.

Donde sea necesario y posible, se creará un Dispositivo de Información/Acogida consistente en un/a trabajador/a que recepciona y realiza una primera orientación a la población usuaria que va llegando al centro, valorando posibles urgencias, o derivando a otros dispositivos competentes en las demandas que a veces están en el ámbito de actuación de otras entidades. Puede suponer en algunos centros una buena forma de optimizar el servicio, disminuyendo así los niveles de

ansiedad de la población usuaria. En esta línea, habría que velar por que los tiempos de espera previos a la atención sean lo más cortos posibles (revisar los intervalos de tiempo entre cita y cita para cumplir lo más fielmente posible con el horario previsto)

e) Reducción de la burocracia

Tanto en la gestión de prestaciones como en las gestiones que se requieren de la población, habría que reducir los trámites burocráticos a los mínimos imprescindibles. Debe haber una constante revisión en este sentido para introducir este tipo de mejoras (habitualmente, las mejoras en los procesos vienen acompañadas de una mayor burocracia, dado que damos una excesiva importancia al control).

A.4) Consideraciones con respecto a la entrevista

Este punto es fundamental, la organización del trabajo no es fácil y la sobrecarga suele ser constante en muchos puestos de trabajo, no obstante hemos de encontrar el tiempo para la preparación y análisis si es posible de las entrevistas que vamos a realizar con el fin de concretar el nivel de riesgo al que nos veremos expuestos.

A continuación se exponen pautas que pueden ser de utilidad:

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

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

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

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

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

A.4.1) Valoración del Riesgo

a) Características de la persona (en caso de conocerla previamente).

Para realizar este análisis tomaremos las siguientes directrices:

RIESGO BAJO: No hay indicadores, indicios o antecedentes de que el factor valorado afecte negativamente a las relaciones interpersonales en término de agresividad/violencia.

RIESGO MEDIO: Existen indicadores, indicios, antecedentes de que en determinadas situaciones de estrés o puntualmente, dicho factor puede incidir en las relaciones interpersonales provocando irritabilidad o incluso agresividad/violencia.

RIESGO ALTO: Hay indicadores relevantes y/o confirmados de que la presencia del factor hacen probable la aparición de conductas violentas.

FACTORES	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOTRÓPICAS	Consumo controlado, esporádico.	- Consumo esporádico abusivo. - Consumo habitual pero controlado. - Consumidor en tratamiento.	- Consumo habitual abusivo conocido, sin tratamiento habitual.
TRASTORNO MENTAL	- No hay indicadores de existencia de trastorno mental. - Trastorno mental, diagnosticado, en tratamiento y controlado. - Trastorno mental que cursa sin episodios violentos.	- Indicios de posible trastorno mental sin diagnosticar, en los que no se han apreciado conductas violentas - Trastorno mental diagnosticado y tratado que cursa con crisis psicóticas. - Trastorno mental diagnosticado, sin tratamiento y sin apreciación de conductas agresivas relevantes.	- Indicios de posible trastorno mental sin diagnosticar, que cursa con comportamientos disruptivos, paranoicos, agresivos... - Trastorno mental diagnosticado sin tratamiento ni control, que cursa con episodios violentos/ agresivos. - Enfermo/a mental en situación de crisis.
CONDUCTAS AGRESIVAS	- No existen evidencias de comportamientos conflictivos. - Autocontrol	- Bajo autocontrol emocional, antecedentes de algún episodio de conflicto sin violencia (se altera emocionalmente con facilidad, generando conflictos potencialmente violentos); baja tolerancia a la frustración.	- Episodios conocidos de agresiones anteriores. - Pérdida frecuente de autocontrol emocional acompañada de comportamiento o actitudes violentas, amenazantes, intimidatorias,... - Nula resistencia a la frustración.
ACTIVIDADES DELICTIVAS	- No existen indicios de actividades delictivas.	- Indicios de actividades delictivas	- Confirmación o indicios reiterativos y fundados de actividades delictivas.
ANTECEDENTES DE AGRESIÓN A PROFESIONALES	- No hay conocimiento de antecedentes de agresión	- Hay antecedentes de conducta de intimidación o agresiones verbales hacia profesionales del mismo dispositivo o de otros del entorno próximo (Salud, Educación)	- Existen antecedentes de conducta de intimidación o agresiones verbales hacia profesionales del mismo dispositivo o de otros del entorno próximo (Salud, Educación). - Existen antecedentes de agresiones físicas contra elementos del contexto (objetos, mobiliario, documentos, instalaciones). - Hay antecedentes de conducta de intimidación hacia el/la profesional que va a realizar la entrevista

b) Problemática/Contenido a tratar en la entrevista:

RIESGO BAJO: En la entrevista no se va a incidir en problemáticas o contenidos que puedan generar situaciones estresantes activadoras de conductas de agresividad.

RIESGO MEDIO: El motivo de la entrevista tiene que ver con problemáticas o contenidos que pueden incidir en una situación de estrés que, a su vez, active conductas agresivas.

RIESGO ALTO: El motivo de la entrevista incide en problemáticas o contenidos que sabemos que van a generar una situación de confrontación, dado que la familia/persona, se va a sentir perjudicada en sus intereses o dañada emocional o moralmente.

Ejemplo: Indicadores de riesgo en Servicios Sociales.

FACTORES	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Cuestionamiento del funcionamiento familiar: cuidado de miembros dependientes, foco insalubre, absentismo escolar,...	- No hay indicadores sobre la existencia de disfunciones relevantes en el sistema familiar	- En la entrevista se va a valorar el funcionamiento familiar a raíz de la existencia de indicios sobre disfunciones importantes en los roles de algunos miembros del sistema familiar	- En la entrevista se va a poner de manifiesto la existencia de una situación que hay que modificar, pues de lo contrario se comunicará a otros dispositivos o instancias administrativas con funciones de control y medidas coercitivas
La entrevista se realiza ante situaciones de: desalajo, enfermo mental en situación de crisis, reciente retirada de menores,...	- No se contempla, dado el riesgo que conlleva	- Ha pasado más de una semana desde que se produjo la situación y no tenemos indicios de malestar hacia nosotros/as	- Ha pasado menos de una semana o tenemos constancia de malestar hacia nosotros/as
Comunicación de resoluciones	- La resolución es favorable a la demanda o interés planteado por el usuario	- La resolución va en contra del interés de la persona pero no le supone un perjuicio - Se contrarían sus expectativas	- La resolución perjudica el interés personal: suspensión de prestaciones, propuesta de desamparo de menores... - Pérdida de derechos anteriores

c) Interacción del/a profesional y población usuaria:

RIESGO BAJO: Hay una buena relación de ayuda.

RIESGO MEDIO: Se acepta la relación, si bien la interacción personal está conflictuada.

RIESGO ALTO: Existe una confrontación evidente.

Ejemplo: Niveles de interacción en Servicios Sociales.

NIVELES DE INTERACCIÓN	RIESGO BAJO	RIESGO MEDIO	RIESGO ALTO
Relación terapéutica (con el usuario/familia)	- Aceptación de la relación de ayuda	- Se asume la relación sin conflicto manifiesto, pero con reticencias.	- Existe un conflicto abierto (confrontación). - No se acepta la intervención.
Percepción que la comunidad tiene del profesional/dispositivo de atención	- Buena percepción del profesional y del dispositivo.	- La comunidad está conflictuada con algunas actuaciones anteriores que se han realizado por el profesional/dispositivo y, por tanto, su actitud es defensiva.	- Se tiene conocimiento de un estado de opinión hostil hacia el/la profesional/dispositivo (amenazas, pintadas,...)

A.4.2) Medidas preventivas generales para cualquier entrevista

- Orden en el despacho con el menor número de objetos arrojados al alcance del usuario.

Si además se cataloga de Riesgo Medio:

- Medidas generales

- Avisar al resto del personal de la situación que nos podamos encontrar y pedirles que presten atención especial a lo que pueda suceder en nuestro despacho o mensajes que pueda enviar.

- Evitar en la medida de lo posible el contacto físico.

- No mostrarse hostil aunque tampoco relajado.

- Evitar cerrar la puerta para mejorar la comunicación con el resto de la oficina en caso de emergencia.

- Hora de entrevista: Si es posible, poner la entrevista a una hora que nos asegure que la persona no va a tener que permanecer en la sala de espera mucho tiempo, teniendo en cuenta también el momento más óptimo dentro de la jornada laboral (a nivel de nuestra propia energía, presencia de otros/as profesionales, etc.) y cualquier otra circunstancia que pueda afectar al desarrollo de la misma.

Si por el contrario es de Riesgo Alto:

- Aplicar las anteriores para riesgo medio más las siguientes.

- Avisar a los servicios de Policía Local con antelación de 48 horas.

- Adecuar el tiempo de la entrevista al contenido de la misma, llevarla siempre preparada de antemano y ceñirse a ella, no entrar en otros asuntos ofreciéndose a tratarlos en otra ocasión o por el personal adecuado.

- En el transcurso de la entrevista no emita opiniones o valoraciones personales acerca de las situaciones que se deban de tratar, hablar con palabras simples y entendibles por la persona usuaria.

- Si le amenazan verbalmente, proceder a la finalización de la entrevista, nunca responda a las amenazas.

- Se recomienda hacer la entrevista con el acompañamiento de otra persona.

A.5) Situaciones susceptibles de desencadenar una agresión

Ante la existencia de hechos que son susceptibles de desencadenar una agresión:

* Tener información del momento en que se conocerá, por parte de la familia/persona interesada, la noticia desencadenante.

Solicitar al órgano competente, que nos informe previamente del momento en que se va a aplicar alguna medida que pueda provocar una reacción violenta en las personas interesadas.

En caso de notificación a la persona interesada de una medida de las características a las que nos referimos en el párrafo anterior, que el órgano competente la haga llegar también a la Dirección General del Área correspondiente.

* Tomar medidas oportunas

- Aviso a la policía sobre el posible requerimiento que se les puede hacer en los días posteriores al hecho, siendo aconsejable la presencia de agentes en el centro (a criterio del personal del mismo) durante un tiempo (10 días)

- Aviso al personal del centro, sobre todo al que hace de filtro (definido en el apartado A3), sobre la posible personación de los afectados, y pautas al respecto (Ver A.8. Cadena de aviso).

- Traslado temporal del personal implicado a otro centro o dependencia municipal.

A.6) Consideraciones con respecto a la información.

- Cualquier comunicación que el/la trabajador/a realice a una institución mediante un informe, debe hacerse teniendo en cuenta que es un derecho ciudadano conocer cualquier información personal que desde una institución se emita. De hecho, la persona podrá ejercer su derecho a conocer el contenido del informe según la legislación actual.

- Asimismo, siempre que sea posible en función de la casuística, se debería dar a conocer a la persona interesada que se va a emitir un informe y darle conocimiento del contenido del mismo. Si bien no tenemos obligación de actuar de esta forma, lo cierto es que la información previa contribuye a reducir la intensidad del posible conflicto, ya que se pueden conocer las consecuencias que dicha comunicación puede conllevar.

- Desde nuestro compromiso ético con la ciudadanía y con los valores democráticos, los/las trabajadores/as debemos informar usando los medios que sean oportunos, de todo lo referente a la normativa que regula nuestras actuaciones y las medidas sancionadoras, denegatorias o protectoras, de acuerdo a la regulación de la relación de los centros de trabajo con las personas usuarias que exista en el momento. De esta forma, la persona o familia conocerá el marco reglamentario en el que tienen lugar las actuaciones, evitando que focalice el centro del conflicto en el/la profesional.

- En muchas ocasiones, la falta de información al usuario produce estados de ansiedad que al unirlos con los factores de riesgo individuales anteriormente descritos (en el apartado A.4.1) pueden propiciar la aparición de agresiones tanto físicas como verbales.

A.7) Capacitación del Personal

La Administración deberá prever una formación continuada, para proporcionar a su personal los conocimientos necesarios que garanticen una adecuada respuesta a la población usuaria, así como fomentar las habilidades necesarias para actuar de forma eficaz ante determinados conflictos.

Se realizará una formación periódica (anualmente o a demanda de los equipos) a todo el personal que hace atención al público (personal técnico, administrativo y subalterno). El contenido será el que se detalla a continuación.

- Funcionamiento de la Policía y competencias. Directorio de teléfonos. y correos electrónicos.

- A quién llamar (policía) en caso de agresión o riesgo de que ocurra, es decir, tener claro el número que marcar y qué hay que comunicar.

- Habilidades para detectar indicadores que nos avisan de que una situación puede desembocar en agresión.

- Formación en el contexto (en cada centro de trabajo), lo que conlleva una análisis del equipamiento. Establecer un orden de prioridades sobre los centros más problemáticos en este tema.

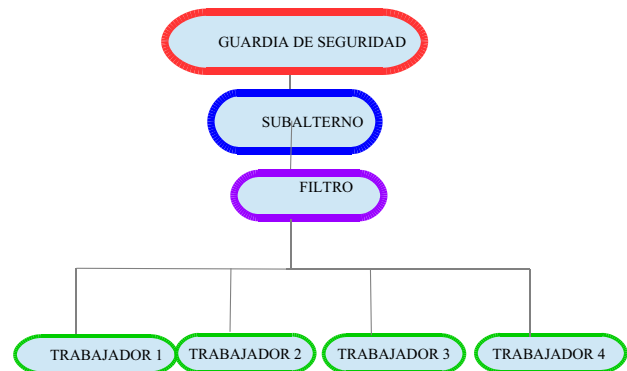
- Estrategias de afrontamiento

- Riesgos Psicosociales, informar y formar a los/as trabajadores/as que se incorporan a puestos de trabajo en los que se atienda directamente al público, en especial en aquellos puestos donde la intervención del/a trabajador/a suponga factores que generen mayor nivel de riesgos (público con necesidades sociales, sanciones, denuncias...), sobre los riesgos y las medidas para evitarlos

- Información sobre las competencias del Gabinete de Atención al Personal en los casos de trabajadores para su incorporación al puesto de trabajo, tras haber sufrido algún tipo de agresión.

- Protección de los trabajadores y su entorno frente a amenazas.

A.8) Cadena de aviso



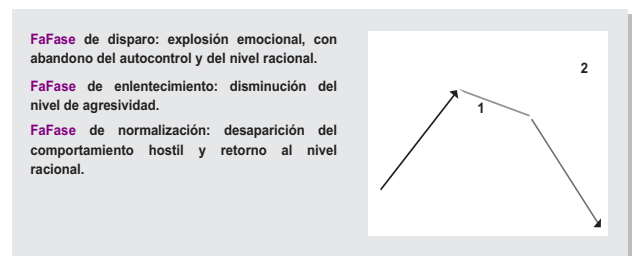
Este sería un ejemplo de la cadena de aviso ante un sujeto potencialmente peligroso. Dentro de cada centro deberemos establecer métodos de comunicación para en caso de visualizar un posible peligro, este sea comunicado de inmediato a todos los trabajadores del centro que potencialmente puedan tener relación con el usuario. La actual mensajería instantánea puede sernos de ayuda.

Aunque en ocasiones el aviso de la llegada de una persona conflictiva se da entre compañeros, sería recomendable la realización en el centro de una reunión en la cual se concretaran las vías de información teniendo en cuenta las peculiaridades del centro.

B). Durante la Agresión.

B.1) Proceso de desarrollo de la ira u hostilidad:

La ira, como expresión de la frustración que una persona siente porque sus expectativas y/ o necesidades no se cubren, sigue, generalmente, un proceso característico:



Recomendaciones sobre la actitud que debemos mantener en la Fase de disparo:

• Impulsar la escucha activa y la empatía ante las quejas y/o manifestaciones del interlocutor, fundamen-

talmente la escucha no verbal (auto-controlándonos sobre cómo dirigimos la mirada a los ojos de nuestro interlocutor, evitando mostrarle hostilidad, sin actitud desafiante...). Dada la bidireccionalidad de la comunicación, el/la profesional debe ser consciente de que capta y transmite información con el/la ciudadano/a de forma verbal y no verbal, por lo que el/la trabajador/a deberá mantener una actitud adecuada a este tipo de situación, debiendo ser abierta y de observación en las entrevistas, ya que, en caso de detectar una actitud agresiva, el uso de la empatía y de la escucha activa suelen ser herramientas preventivas del conflicto. De igual forma, la mirada a los ojos de forma comprensiva mientras se invita a que amplíe la información ayuda a tranquilizar a la persona atendida en momentos de tensión.

- Mantenernos en auto-observación para facilitar nuestro autocontrol, evitando en todo momento “entrar al trapo” ante provocaciones;

- No interrumpir diciendo cosas “tan razonables” como: “¡Cálmese!”, “¡Sea razonable!”, “Perdone, pero esto no es de mi incumbencia. Lo siento... Vaya Ud. a...”, “Deje de dar voces o no nos entenderemos” o “Es que Vd. no me escucha. Atienda, por favor”; que resultan totalmente ineficaces en esta fase; (recordemos que dicha fase se caracteriza por la ausencia de autocontrol y de racionalidad de la persona).

1. Evitar elevar el volumen de voz para hacernos oír; es más adecuado hablar suavemente como expresión de nuestro autocontrol emocional.

2. Recordar nuestros objetivos: no perder el control y dejar que desahogue su ira el usuario (es pasajera), mientras intentamos respirar con tranquilidad para relajarnos ante la situación adversa...

RECUERDE:

- La fase de disparo no es eterna. Si no aparecen nuevos estímulos provocadores (respuestas reactivas), entrará en un proceso de extinción y acabará lentamente por ceder.

- Durante la fase de enlentecimiento es conveniente seguir escuchando, sin replicar.

En la Fase de Normalización:

- Dar muestras verbales de empatía (intentando comprender las manifestaciones y expresiones del interlocutor por desagradables que sean);

- Facilitar, a través de preguntas abiertas, la expresión de los factores desencadenantes de la manifestación hostil, mostrando interés por el punto de vista del usuario: “Me hago cargo de que lo ocurrido le ha molestado mucho, ¿le parece que intentemos ver qué ha provocado esta situación? Me importa saber qué necesita”;

- Valorar con el sujeto (una vez desaparecido el comportamiento airado y retornado el nivel racional) la escasa utilidad del comportamiento hostil y ayudarle a que defina

Cómo le gustaría reaccionar en la próxima ocasión: “¿Considera que es útil para Ud. esta manera de afrontar el problema? Estamos aquí para ayudar y resolver sus problemas”. Informar sobre los procedimientos para elevar una queja, sugerencia o reclamación.

- Intentar encontrar conjuntamente con el interlocutor posibles alternativas a la situación planteada. Para

ello, es fundamental identificar y priorizar las preocupaciones que están generando la reacción hostil.

- Una vez compartida y entendida la situación, sugerir cambios en la forma de expresión de la hostilidad dirigidos al mantenimiento de una comunicación más asertiva: “Si lo piensa con tranquilidad... estoy seguro que la próxima vez Ud. sabrá encontrar una forma de actuar para que lo entendamos y respondamos mejor a sus demandas, sin necesidad de pasarlo mal, Ud. y nosotros.”

Si no podemos afrontar la situación, será importante reconocer los propios límites y pedir ayuda al equipo.

Normas prácticas de actuación ante comportamientos hostiles:

Conviene precisar que la mayoría de las personas violentas no son enfermos mentales, propiamente dichos, sino personas que ante determinadas circunstancias, sienten que no pueden satisfacer sus expectativas o necesidades, y que responden con una conducta violenta. En ciertas personas esta violencia puede estar asociada al consumo de alcohol o de drogas.

Los comportamientos claves de un sujeto violento se suelen manifestar en:

- Suele hablar de forma amenazante y vulgar.
- Elevada tensión muscular en brazos y en cuerpo, sentándose en el borde del asiento.
- Dificultad en permanecer quieto o tranquilo, agitando las piernas constantemente.
- Golpeo o apertura y cierre de puertas de forma nerviosa e impulsiva.
- Repiqueteo con los dedos en superficies.
- Actitud irritable con todos los que le rodean, llegando a amenazar a quien se le ponga por delante o le haga frente.

Las normas de actuación que podremos seguir ante una persona violenta, pero que en el estado actual no expresa una agresividad manifiesta y está en disposición de recibir ayuda serán:

- Intentar calmarla hablando con ella (haciéndole comprender que podemos ayudarle a controlar sus impulsos, si quiere colaborar)
- Permitirle que elija con quién y dónde quiere hablar (hacerlo sentado, de pie...)
- Evitar por todos los medios la presencia de público innecesario.
- Mantener un distanciamiento físico, por tanto, no tocarle ni decirle cosas que le puedan excitar.
- Tener la sensibilidad de no humillarlo/a, ni hacerle sentirse rechazado/a.
- Poner límites a su conducta, pero nunca amenazándole o mostrando cólera hacia ella.

B.2) Niveles de peligrosidad.

Nivel 1: Situación tensa no deseada con el interlocutor

- Mantener el control emocional y no responder a las provocaciones.
- Evitar, en todo momento, utilizar expresiones verbales y no verbales que puedan aumentar la tensión.
- Tratar de escuchar y manifestar interés para completar la información de lo que reclama el interlocutor, en lugar de entrar en la espiral del conflicto. Mostrando interés por la situación, se ayuda a facilitar la liberación de la tensión emocional: preguntar por situaciones si-

milares vividas anteriormente, así como las soluciones o recursos empleados con anterioridad; esto puede ayudar a rebajar el nivel de tensión, prevenir el conflicto y establecer un diálogo que posibilite la intervención.

- Evitar estilos de comunicación que generan hostilidad: apatía, menosprecio, conductas de superioridad...

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

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

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

Nivel 2: Aumento de la tensión de forma poco controlable

1. Si observamos que el clima de tensión va en aumento, deberemos valorar la presencia de otro profesional del Equipo que pueda ayudarnos a responder a las peticiones de la persona de forma serena y que tenga un efecto disuasorio.

2. Aliviar la tensión emocional de la persona, con el fin de romper el clima hostil, invitándole a cambiar de espacio físico y/o de profesional, favoreciendo la expresión de sus emociones y tratando de atender sus sugerencias y quejas.

3. Favorece el afrontamiento de estas situaciones:

- Reconocer las posibles deficiencias propias y/o del Centro, que puedan estar en el origen de la queja intentando encontrar los puntos comunes y manifestar que se está trabajando en mejorarlas.

- Manifestar nuestros propios sentimientos y hacerle entender con palabras tranquilas que nos merecemos el mismo respeto que ella y que sólo en ese clima de respeto se puede proporcionar una atención adecuada.

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

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

3. No obstante, si a pesar de poner en práctica estas recomendaciones, la tensión aumenta, se dará por terminada la entrevista o atención administrativa, procurando ofertar el procedimiento de resolución de quejas y conflictos que en nuestro caso será mediante la presentación de una instancia.

Nivel 3: Cuando no es posible reconducir la situación y evitar la escalada de violencia

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

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

- Si fuese necesario repeler la agresión, se actuará en defensa propia, utilizando aquellos elementos de defensa que sean proporcionales a la agresión, dentro del marco legal, para neutralizar la acción del/a agresor/a y permitir la huida, nunca con la finalidad de causar daño.

- Cabe activar un plan de actuación de emergencia y/o alarma para demandar ayuda inmediata del Vigilante de Seguridad, si lo hubiere en el Centro.

- La Dirección, o persona de más autoridad del Centro, valorará si es necesario avisar al 112 o a las Fuerzas de Seguridad.

Nivel 4: Existencia de potencial agresión física

- Es necesario protegerse utilizando los elementos mobiliarios para evitar el ataque. O bien, evacuar la zona lo más rápidamente posible. Si no es posible, el personal tiene el derecho legítimo de defenderse para repeler la agresión.

- Si la persona potencialmente agresora portara un arma, el/a profesional intentará tranquilizarlo verbalmente, y de no ser posible, habrá de seguir sus indicaciones hasta que pueda huir o pedir socorro.

- Si se produce la agresión (sea de la índole que sea), el/la trabajador/a deberá pedir ayuda por los medios a su alcance al resto de compañeros/as.

Si, a pesar de ello, la actitud persistiese, o si la agresión ha comportado daño o riesgo para la integridad física, se deberá avisar inmediatamente, a las fuerzas de seguridad, que tomarán las medidas que sean adecuadas, pudiendo levantar atestado, o detener a la persona agresora si procede.

- La intervención de los sistemas de Seguridad y Vigilancia, así como de las Fuerzas de Seguridad es imprescindible en este nivel, para poder facilitar la evacuación de la persona presuntamente agresora, del espacio donde se ha producido el conflicto y dirigir los trámites de la posible denuncia.

- Se procederá al aislamiento de las personas agresoras en otro espacio del Centro, y se le proporcionará la asistencia sanitaria necesaria.

- La acogida, atención y soporte emocional al/las víctimas de una agresión por parte de compañeros/as y jefes/as es fundamental.

B.3) Habilidades de comunicación

El aspecto básico que define la atención al público, es la relación interpersonal que establecemos con él. Durante cada transacción se lleva a cabo un proceso dinámico e interactivo de comunicación, por lo que cualquier gesto, actitud, palabras... que emitimos, tiene una significación según en el contexto que se realiza dicha interacción.

De aquí, que no debemos olvidar tres principios o axiomas de comunicación que están presentes en cualquier interacción:

- No es posible la no comunicación: cualquier acto ya sea verbal o no verbal, ejerce una influencia en la persona al que se está dirigiendo; lo que significa que a esta persona le estamos ofreciendo una imagen de nuestra actitud, de nuestro servicio y de la propia institución.

- Lo importante no es lo que dice el Emisor, sino lo que entiende el Receptor: cuando, como emisores, emitimos un mensaje, tenemos la responsabilidad de adaptar nuestro mensaje a la capacidad de entendimiento del interlocutor, para así conseguir, que el receptor comprenda nuestra explicación o planteamiento de la forma más precisa posible.

Lo podrá verificar observando su reacción y comprobando lo que ha entendido.

C). Después de la agresión:

Las lesiones corporales que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena (artículo 156 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social) Accidentes sufridos en el lugar y durante el tiempo de trabajo: Las lesiones sufridas durante el tiempo y en el lugar de trabajo se consideran, salvo prueba en contrario, accidentes de trabajo (Art. 156.3 TRLGSS).

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

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

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

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

C.1) La denuncia

Los trabajadores municipales deben hacer el menor uso posible de medidas legales coercitivas. Sólo deberían adoptarse medidas coercitivas en favor de una de las partes implicadas en un conflicto, después de una cuidadosa evaluación de los argumentos de cada una de las partes en litigio. Entendemos que este artículo establece el carácter de la denuncia como último recurso a utilizar, pero esto no significa que sea necesario utilizarlo en determinadas situaciones. Nos remitimos en este apartado a lo definido en el reglamento del que deriva este manual y a las siguientes consideraciones.

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

el anexo 2 se recogen aquellas situaciones tipificadas como tales. Además, en la legislación española, existe obligación de denunciar los hechos delictivos por parte de los testigos directos e indirectos.

Así, el artículo 262 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, recoge esta obligación de denunciar y establece que la denuncia podrá ser verbal o escrita y que podrá hacerse personalmente o mediante mandatario con poder especial.

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

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

Igualmente se ha de facilitar los datos de identificación de la persona agresora si se conocen. En caso contrario, se hará una descripción de la persona y de aquellas circunstancias que pudieran ayudar a identificarlo. Se deberán detallar los hechos, así como las circunstancias en que se desarrollaron, como el lugar, si existen testigos, etc.

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

No obstante, en casos de lesiones dolosas en las que se prevea la posibilidad de que se repita la agresión, delitos contra el orden público, o bien contra el patrimonio de los centros, recomendamos sea interpuesta por la persona responsable del mismo o un superior a la dirección, ya que debe evitarse la personalización del delito con la persona agredida.

¿QUIEN DEBE PONER LA DENUNCIA?

DE FORMA GENERAL: LA PERSONA AGREDIDA

- En caso de lesiones dolosas (con intencionalidad), se recomienda sea realizada por la dirección del centro o, si es posible, un superior jerárquico a la dirección, siempre que la persona agredida lo consienta.

- En caso de delitos contra el orden público o el patrimonio, la dirección del centro una vez ha tenido conocimiento de ello, tal y como expresa el Artículo 262 de la LECr: "Los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente al Ministerio fiscal, al Tribunal competente, al Juez de instrucción y, en su defecto, al municipal o al funcionario de policía más próximo al sitio, si se tratare de un delito flagrante".

Se remitirá copia de la denuncia a la Dirección General del área que corresponda, así como al Servicio de Condiciones de Trabajo y Gabinete de Atención al personal.

C.2) Medidas protectoras del personal víctima de agresiones.

En caso de considerarse que la asistencia al puesto de trabajo por parte del/a profesional víctima de una

agresión, puede comportar un riesgo o así es percibido por él/ella, se adoptarán las siguientes medidas:

- Traslado temporal del profesional a otro Centro o dependencia municipal de su área.

- Traslado definitivo del profesional a otro Centro.

Para articular los traslados se creará una bolsa de voluntarios/as en el que podrá inscribirse el personal que se ofrezca a trasladarse a otro Centro o servicio, en el caso de que un/a compañera/o de su misma categoría profesional y vinculación contractual sea víctima de una agresión, siendo deseable que se ofrezca una compensación por este ofrecimiento que se regulará desde Recursos Humanos. Si no hubiese nadie dispuesto/a o no fuese posible articular esta especie de permuta, el/a profesional agredido/a se ubicará en los servicios centrales de la Concejalía donde podrá realizar su trabajo (el correspondiente al centro del cuál ha salido), facilitándole los medios necesarios propios de un puesto de trabajo (ordenador, acceso a G,...).

El Gabinete de Atención al Personal se pondrá en contacto con la persona agredida para interesarse por su estado y apoyarla en el ámbito de sus competencias.

C.3) Comisión Permanente

Se creará una Comisión Permanente integrada por miembros de la Concejalía y la subdirección general de prevención de riesgos laborales.

Esta Comisión recibirá los informes y llevará un registro de los mismos. En el informe se puede solicitar la aplicación de las medidas protectoras que tienen que ver con el traslado de centro de trabajo, por lo que la Comisión valorará la gravedad de la situación para determinar la medida a aplicar: Para dicha valoración se convocará una reunión a la que también se incorporarán el/a trabajador/a agredido/a y su responsable inmediato/a.

C.4) Medidas Sancionadoras

Al margen de las medidas judiciales que se adopten como consecuencia de la denuncia y posterior sentencia, desde la Concejalía se procederá a la aplicación de las medidas sancionadoras establecidas en la normativa que sea de aplicación, notificando a la persona agresora las medidas adoptadas a consecuencia de su comportamiento.

D) Como Recordatorio General:

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

SIEMPRE

- De forma preventiva:
 - Contener la situación mediante el diálogo y la escucha activa. Buscar puntos comunes.
 - Mostrar interés por la situación que vive. Permitir la liberación de la tensión emocional.
 - Dar información de forma clara y concisa.
 - Informar sobre el contenido de los informes y las consecuencias de los mismos.
 - Informar sobre los procesos de queja, sugerencia y reclamación existentes en todos los procesos.
 - Reconocer las carencias propias y de la institución.
 - Transmitir que haremos lo que esté en nuestra mano, pero sin falsas expectativas.
- En caso de peligro de agresión:
 - Dar por finalizada la entrevista y acompañar a la persona a la salida de forma tranquila.

- Si no es posible, utilizar una pretexto para salir de la sala y volver acompañado/ a de un/a compañero/a.

- Establecer distancia de seguridad y evitar el contacto físico.

- En caso de que se produzca la agresión:

- Repelerla usando medios proporcionales y dentro del marco legal para permitir la huida.

- Pedir auxilio. Si, pese al apoyo de un/a compañero/a, la actitud persiste, avisar mediante el 112 a las fuerzas de seguridad.

- Acudir a Centro de Salud o Mutua Laboral donde se elaborará parte de lesiones.

- Poner el hecho en conocimiento de la dirección del centro.

- Cumplimentar el Informe y remitirlo a la Comisión Permanente

NUNCA

- Permanecer en el mismo lugar si la huida es posible.

- Responder a las agresiones, desafiar o provocar.

- Personalizar las situaciones, diferenciando la situación planteada de la persona que la vive.

ANEXO 2:

TIPOLOGÍA PENAL DE LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS

(CÓDIGO PENAL)

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

Injuria: es la acción o expresión que lesiona la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación (Art. 208 y 173.4).

Amenazas: es la acción de intimidar a alguien con el anuncio de causarle a él, a su familia o a otras personas con las que esté vinculado un mal que constituya delito de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socioeconómico (Art. 169 y 171).

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

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

Acusación y denuncias falsas: acción de imputar a alguna persona, con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad, hechos que, de ser ciertos, constituirían infracción penal, si esta imputación se hiciera ante funcionario judicial (Art. 456). En este caso no podrá procederse contra el denunciante o acusador sino tras sentencia firme o auto, también firme, de sobreseimiento o archivo del Juez o Tribunal que haya conocido de la infracción imputada.

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

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

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

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

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

Lesiones: acción consistente en causar a otro un daño que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental (Art. 147 y 152)

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

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

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

ANEXO 3 GUIA JURÍDICA DE ACTUACIONES EN CASO DE AGRESIÓN

En caso de agresión y/o amenaza a cualquier empleado/a municipal, la prioridad será la salvaguarda de su integridad física.

Sin perjuicio de que los hechos sean puestos en conocimiento de la autoridad competente (cuerpo nacional de policía, policía local), en cuanto sea posible, se informará a la Dirección General del Área por el medio más rápido posible. La finalidad es informar a la concejalía del incidente para así contribuir a la toma de medidas y a coordinar actuaciones con otras áreas municipales.

Señalado lo anterior, el procedimiento a seguir será:

1.- Se abrirá expediente en el centro en el que, como mínimo, figurará el informe firmado por el/las personas afectadas, haciendo constar en exclusiva, su número de empleado/a. En éste se relatará por un lado de forma clara y concisa los hechos acaecidos y, en su caso, por otro un relato de los efectos provocados (físicos, emocionales,...).

2.- El informe, junto con las actuaciones que, en su caso, hubiese llevado a cabo la dirección del centro, se remitirán por escrito a la Dirección General del Área (adelantándolo por correo electrónico). Estará firmado sólo por la Dirección del centro, haciendo constar, de forma análoga al apartado anterior, su número de empleado/a.

3.- En los servicios centrales, se le abrirá expediente y se dará traslado de los hechos a la Asesoría Jurídica del Ayuntamiento (adelantándolo por correo electrónico) para una valoración de los hechos y una orientación del procedimiento a seguir.

4.- En caso de que los hechos se valoren como presuntamente constitutivos de infracción penal, serán puestos en conocimiento del Ministerio Fiscal, con la finalidad de que practique las diligencias oportunas.

5.- Además durante el proceso, y en los casos que legalmente proceda y así se acuerde, el Ayuntamiento de Granada actuará como acusación particular.

6.- La Asesoría Jurídica Municipal, en coordinación con el Área, estará pendiente del procedimiento, y en concreto, de adoptar las medidas oportunas para que la Fiscalía actúe de oficio.

EN CUANTO A LOS TRABAJADORES AFECTADOS

Durante todo el proceso la Asesoría Jurídica les mantendrá permanentemente informados.

En ningún caso, lo dispuesto en este procedimiento, puede suponer menoscabo o limitación de los derechos de las personas implicadas. En particular, conforme a lo previsto en la Ley, desde un principio podrán tomar la iniciativa de la denuncia de los hechos, o bien mostrarse como parte, en cualquier momento del proceso, siempre de acuerdo a la normativa al efecto.

Tanto en el caso de que el trabajador/a decida tomar la iniciativa de la denuncia, como si se presenta como parte durante el proceso penal, tendrá derecho a la asistencia letrada municipal en los términos establecidos en el Acuerdo Regulador de la Relaciones entre la Corporación y el Personal del Excmo. Ayuntamiento de Granada.

ANEXO 4

Hoja de trabajo para la identificación de peligros
Departamento
Organismo
Fecha.....
Puesto / Tarea
Ubicación
Peligros
Nº Personas Afectadas
Frecuencia
Observaciones

ANEXO 5

Modelo de notificación de agresiones
1.- DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA
Apellidos y Nombre:
.....
Sexo H M
Fecha de nacimiento:
Día: Mes: Año:
DNI/NRP:

Personal funcionario Personal laboral
Puesto de trabajo: (Indicar código, si lo hay)

Centro de trabajo:
Dirección del centro de trabajo:.....
Localidad:..... C.P.:.....
Provincia:.....
Teléfono:.....

2.- PERSONA QUE NOTIFICA EL INCIDENTE:

3.- DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE:

Fecha: Hora.....Día.... Mes..... Año.....

Lugar:.....

Motivos que originaron el incidente violento:

Descripción lo más precisa del incidente: (Se adjunta informe / escrito denuncia)

Concretar las circunstancias del lugar:

Forma en que se materializa la agresión:

Lesiones en la víctima:

Daños materiales:

Consecuencias del incidente Personas que intervienen:

- Personal del centro:

- Testigos:

- Usuarios:

¿Han intervenido fuerzas de seguridad? Si / No

En su caso:

Guardia Civil Si / No

Policía Local Si / No

Policía Nacional Si / No

¿Ha intervenido la Empresa de seguridad? Si / No

(En caso afirmativo, adjuntar informe)

¿El hecho ha motivado denuncia? Si / No

En su caso, ¿se están tramitando Diligencias Previas?

Si / No

Juzgado N^º.....

Diligencias Previas N^º:.....

¿Existe parte de lesiones? Si / No

(Adjuntar parte de lesiones, en su caso)

¿Ha recibido asistencia en un centro sanitario? Si / No

¿Se ha tramitado I.T. por accidente laboral? Si / No

4.- PROPUESTA DE MEDIDAS DE CORRECCIÓN o MEJORA (para evitar la repetición del caso):

5.- OBSERVACIONES:

Firma del Jefe de Unidad:

....., de 20

*) Los datos son de carácter personal y serán tratados con máxima confidencialidad conforme a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, usted puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos.

Segundo.- Elevar para su aprobación a la Comisión Delegada de Economía, Hacienda, Personal, Contratación y Smart City el Proyecto aprobado por la Junta de Gobierno Local.