



I. Disposiciones Generales

DEPARTAMENTO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ORDEN de 21 de octubre de 2014, del Departamento de Hacienda y Administración Pública, por la que se publica el Protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

El artículo 1.1.I) del Decreto 320/2011, de 27 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Hacienda y Administración Pública, dispone que corresponde a este Departamento la coordinación de los servicios de prevención de riesgos laborales de los diferentes ámbitos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Con el objetivo de prevenir situaciones de violencia externa en el lugar de trabajo en el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, así como para clarificar el procedimiento de actuación frente a estas situaciones, se ha elaborado un protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo. En concreto, se regula un procedimiento que contempla los mecanismos de auxilio, la asistencia médica, la declaración del parte de agresión y del incidente/accidente de trabajo si procede, su investigación y la puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias, el registro de las partes y actuación de la dirección frente a la agresión, facilitando el apoyo jurídico al trabajador y enviando, en su caso, el manifiesto de rechazo del comportamiento agresivo. Se prevén, además, medidas de prevención de este tipo de situaciones tales como acciones formativas o de sensibilización e información a los trabajadores y usuarios de los servicios públicos.

En su virtud, con el informe favorable unánime de la de la Comisión Autonómica de Prevención de Riesgos Laborales, en su reunión celebrada el pasado 27 de junio de 2014, se procede a su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón", al objeto de que resulte de común conocimiento para el conjunto de empleados públicos y demás interesados en el mismo.

Artículo único. Se dispone la publicación del Protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuyo texto se transcribe como anexo.

Zaragoza, 21 de octubre de 2014.

**El Consejero de Hacienda
y Administración Pública,
JAVIER CAMPOY MONREAL**

ANEXO

Protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

1.- Introducción:

En determinadas actividades laborales los trabajadores están sometidos a riesgos que pueden afectar a su seguridad y salud y que tienen un origen externo a la organización, como son los que se derivan de situaciones de violencia externa que es la que tiene lugar por parte de personas que no prestan servicios en el centro de trabajo pero permanecen en él, ya sea porque son usuarios de los servicios de la organización o ya sea por otras razones.

Siguiendo el Repertorio de la Organización Internacional del Trabajo del año 2003, de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector servicios y medidas para combatirla, se define la *violencia externa 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 (se entiende como “consecuencia directa” un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable)”.

Así, la violencia interna en el lugar de trabajo es la que tiene lugar entre los trabajadores, incluidos directivos y supervisores mientras que la violencia externa es la que tiene lugar entre trabajadores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo.

La violencia externa en el lugar de trabajo no es un problema individual ni aislado, es un problema estructural y estratégico con raíces en factores sociales, económicos, organizacionales y culturales. Sus consecuencias repercuten de forma negativa en la salud física, psicológica y social y en el entorno laboral y social del trabajador, devaluando la prestación del servicio público. Al igual que los son otro tipo de riesgos, la violencia

externa debe ser considerada como uno más de los programas preventivos, y ha de contar con la implicación y el compromiso de todos, dirección, trabajadores y sus representantes.

El Gobierno de Aragón, cuya voluntad irrenunciable es incrementar la calidad del servicio público, no permanecerá indiferente ante circunstancias que pueden atentar contra la integridad y dignidad de sus trabajadores. Por ello, además de manifestar su rechazo a cualquier clase de violencia, promoverá las acciones precisas para prevenir estos hechos y garantizar espacios seguros y saludables para usuarios y trabajadores.

2.- Marco jurídico:

Abordar la violencia externa en el lugar de trabajo es una obligación del empresario que descansa sobre la siguiente normativa:

- La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18). Asimismo encomienda a los poderes públicos el velar por la seguridad e higiene en el trabajo (artículo 40.2).
- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, que en su artículo 14.h) recoge el derecho de los empleados públicos al respeto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral y en el 14.l) a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- La ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos laborales que en su artículo 14 recoge el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y que supone la existencia de un deber correlativo del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales. Este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las administraciones públicas respecto del personal a su servicio.
- La Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de Reforma del Marco Normativo de la Prevención de Riesgos Laborales, que recoge las infracciones en materia de prevención de riesgos laborales.
- El Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto

refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, en su artículo 4 recoge que el derecho de los trabajadores al respeto de su intimidad, a la integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene.

- El Real Decreto 1/1994, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, define en su artículo 115 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. No impedirán la calificación de accidente de trabajo la concurrencia de culpabilidad civil o criminal del empresario, de un compañero de trabajo o de un tercero.

A esta normativa se debe añadir:

- La Ley 8/2012, de 13 de diciembre, de Autoridad del Profesorado en la Comunidad Autónoma de Aragón, que tiene por objeto reconocer la autoridad pública del profesor y fomentar la consideración y respeto que le son debidos en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades.
- La Ley 9/2013, de 28 de noviembre, de Autoridad de Profesionales del Sistema Sanitario y de Servicios Sociales Públicos de Aragón, que tiene por objeto reconocer y apoyar a los profesionales del sistema público sanitario y social de Aragón, reforzando su autoridad y procurando la protección y el respeto que les son debidos en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, con el fin de conseguir una adecuada convivencia en todos los centros del sistema, incrementar la sensibilización, prevención y resolución de conflictos y promover una atención sanitaria y social en los valores propios de una sociedad democráticamente avanzada a todos los pacientes y usuarios.
- El Criterio Técnico nº 87/2011, sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco, de la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, que define la violencia en el lugar de trabajo.

Este protocolo se establece como modelo a utilizar por los distintos Departamentos y Organismos Autónomos y asimilados de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón para la prevención y actuación ante casos de violencia externa en el trabajo. Para ello, el protocolo deberá integrarse en el sistema de gestión de la Administración Autonómica y corresponderá a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, adoptar las medidas necesarias para proceder, en su caso, a su revisión, mejora y actualización.

3.- Definición y Ámbito de aplicación:

A los efectos de este protocolo se define la *violencia externa 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 (se entiende como “consecuencia directa” un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable)”. (Repertorio de la Organización Internacional del Trabajo del año 2003, de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector servicios y medidas para combatirla.)

El objeto de este protocolo es el establecimiento de un procedimiento de prevención y actuación ante situaciones de violencia externa en los centros de trabajo del Gobierno de Aragón. Este protocolo será de aplicación a todo el personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

4.- Servicios públicos que pueden conllevar mayor riesgo:

Tal y como recoge el Criterio Técnico nº 87/2011, sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco, de la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, y sin ánimo de excluir cualquier otra situación a la que esté expuesto el personal de la administración autonómica en el desempeño de sus funciones, en la práctica hay ciertos procesos, situaciones e interacciones inherentes al trabajo que exponen a los trabajadores a un mayor riesgo de sufrir violencia externa en el lugar de trabajo, como son:

- Trabajar con dinero, objetos valiosos o fármacos.
- Llevar a cabo tareas de control y vigilancia.
- Ofrecer servicios, asistencia, consejo o educación (personal sanitario, trabajadores sociales, profesores,...).
- Trabajar con personas enfermas, inestables o agresivas (personal de servicios sociales, centros penitenciarios, centros psiquiátricos,...).
- Trabajar de cara al público (oficinas de empleo, gestión de subvenciones, servicios de información,...).

- Trabajar en solitario o en lugares apartados.

5.- Procedimiento de actuación frente a situaciones de violencia externa

Los incidentes o actos de violencia que ocurran, una vez no hayan sido suficientes los mecanismos preventivos, deben de seguir un circuito establecido que contemple el auxilio, la asistencia médica, la declaración del parte de agresión, y del incidente/accidente de trabajo si procede, su investigación y la puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias, el registro de los partes y la actuación de la Dirección frente a la agresión, facilitando el apoyo jurídico al trabajador y enviando en su caso el manifiesto de rechazo del comportamiento agresivo, tal como se expone en el algoritmo previsto en el Anexo I (Pauta de actuación en caso de agresión).

5.1.- Solicitud de auxilio:

Ante una situación de riesgo de agresión, el trabajador afectado hará uso de los sistemas de seguridad y aviso a su alcance con el fin de dar a conocer su situación. Solicitará ayuda a un compañero y/o al vigilante de seguridad y en función de la gravedad de la agresión se alertará a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad como policía local, guardia civil, etc.

Se informará a todos los trabajadores de la necesidad de actuar frente a una agresión siguiendo tres pasos: protegerse o proteger a las personas que nos rodean, avisar para pedir auxilio y socorrer a los afectados en caso de lesiones físicas o psicológicas.

5.2.- Asistencia médica y documentación de lesiones:

En caso de ser necesaria la asistencia sanitaria, ésta se realizará en el servicio de urgencias del centro de salud, hospital o mutua de referencia del trabajador que ha sufrido la agresión, cumplimentándose el informe médico y el parte de lesiones al juzgado. En caso de mayor urgencia, se acudirá al centro de salud más cercano.

Es necesario cumplimentar de forma exhaustiva el informe médico de asistencia, al ser un documento que va a permitir acreditar ante la autoridad judicial el tipo y grado de lesiones.

5.3.- Competencias y facultades:

5.3.1.- Departamento

Los Departamentos y Organismos Autónomos son los responsables, a través de los órganos que establezcan las normas de distribución de competencias en materia de prevención de riesgos laborales, del cumplimiento de lo establecido en este protocolo y específicamente tienen asignadas las siguientes funciones:

- Conocer el mapa de riesgos de los centros de trabajo, así como aplicar las medidas preventivas que sean necesarias.
- Difundir el plan de prevención contra la violencia externa en el lugar de trabajo y sensibilizar a los trabajadores en una cultura preventiva.
- Comunicar el incidente y/o accidente de trabajo de conformidad con lo establecido en el punto 6 del presente protocolo.
- Asesorar, acompañar y apoyar al trabajador en todas necesidades que se deriven de la agresión, haciendo las gestiones que procedan (atención por parte de la Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedad Profesional que corresponda, comunicación de los hechos a la Dirección del Centro y al Servicio de Prevención, información al trabajador, etc), mostrando su compromiso con la seguridad y salud del trabajador, y su especial sensibilidad con la situación del trabajador (Anexo IV) y con el Plan de Prevención contra la Violencia Externa en el Lugar de Trabajo.
- Actuar como interlocutores del agresor, como figura institucional y facilitadores de la resolución del conflicto, en las situaciones críticas (Anexos V, VI y VII).
- Colaborar en la investigación que haga el Servicio de Prevención de la agresión y en la propuesta de medidas preventivas así como en el seguimiento de su implantación y eficacia.
- Comunicar, en su caso y previo informe de la Dirección General de Servicios Jurídicos, al Ministerio Fiscal, de los hechos acaecidos si fueran constitutivos de delito.

- Comunicar a los Servicios de Prevención los partes de agresión y de las declaraciones de incidentes/accidentes de trabajo para su registro.

5.3.2.- Servicios Jurídicos:

Desde la Dirección General de Servicios Jurídicos se prestará, cuando proceda y cuando se cumplan los requisitos y el procedimiento establecido al efecto, la representación y defensa procesal en los procesos judiciales de cualquier orden jurisdiccional en los que sean parte los empleados públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, sin perjuicio del cumplimiento, por la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, de la obligación que las Leyes le atribuyen en relación con la comunicación de los hechos constitutivos de delito o falta al Ministerio Fiscal. Esta información será debidamente facilitada al trabajador.

5.3.3.- Servicios de Prevención

Los Servicios de Prevención en sus respectivos ámbitos de actuación, ejercerán las siguientes funciones:

- Prestar asesoramiento y apoyo a los departamentos, centros de trabajo y trabajadores, con el fin de prevenir la aparición de incidentes violentos de origen externo.
- Evaluaciones de centros con el fin de identificar y evaluar las condiciones generales que reúnen los centros de trabajo para prevenir la aparición de incidentes violentos de origen externo. Contemplar los sistemas de alerta existentes.
- Evaluaciones de riesgo psicosocial con el fin de identificar y evaluar aquellas condiciones que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, para prevenir la aparición de incidentes violentos de origen externo.
- Propuesta de medidas organizativas que contribuyan a eliminar o reducir el riesgo de aparición de incidentes violentos de origen externo.
- Investigación de incidentes y accidentes:

- El Servicio de Prevención recibirá copia de los partes de agresión y de las declaraciones de incidentes/accidentes de trabajo (Anexo II), y los investigará a fin de elaborar un mapa de riesgos y proponer medidas preventivas. Se contemplarán los sistemas de alerta existentes.
 - El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales llevará el registro informático de los partes de agresión así como de los incidentes/accidentes de trabajo que se declaren.
 - Todos los Partes de Agresiones se registrarán en la base de datos de agresiones creada a tal fin. Esta base de datos será común a todos los Servicios de Prevención a fin de poder extraer la información necesaria para la elaboración de un mapa de riesgo y la puesta en marcha de medidas preventivas y será responsabilidad de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, facilitar y mantener actualizado este registro.
- Elaboración de informes periódicos para los órganos competentes en la materia.

5.3.4.- Delegados de Prevención:

Son competencias y facultades de los delegados de prevención:

- Colaborar con la dirección en la mejora de la acción preventiva.
- Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores en la ejecución de la normativa sobre prevención de riesgos laborales.
- Ejercer una labor de vigilancia y control sobre el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.
- Ser consultados por el empresario acerca de las decisiones tomadas relativas a la prevención de riesgos laborales.

6.- Comunicación del incidente y/o accidente de trabajo

Con objeto de recabar la información necesaria para cumplimentar los modelos, los

responsables de la comunicación, una vez tengan conocimiento del incidente o accidente de trabajo, se pondrán en contacto con el trabajador y con las personas que presenciaron los hechos, iniciando la toma de los datos necesarios para el análisis de los acontecimientos.

La comunicación se producirá de forma inmediata a la producción de los hechos, mediante el envío del modelo oficial recogido en el Anexo II de este protocolo, por vía telemática a través de las direcciones de correo electrónico habilitadas al efecto, o por fax, al Servicio de Prevención del ámbito correspondiente y a los representantes de los trabajadores.

Una copia de la comunicación del incidente o accidente de trabajo deberá remitirse a las Secretarías Generales Técnicas de los Departamentos u órganos equivalentes de los Organismos Públicos, a los efectos de lo previsto en el artículo 23 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Cuando se trate de personal del Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte, se remitirá a la Dirección General de Gestión de Personal.

7.- Control preventivo

7.1.- Formación continua, dinámica y revisable

La prevención de las situaciones de violencia externa en el lugar de trabajo, incluirá las siguientes medidas formativas:

- Dirigida a responsables de personal: incluir en las acciones formativas del Instituto Aragonés de Administración Pública actuaciones ante las situaciones de violencia en la administración del Gobierno de Aragón.
- Dirigida a Trabajadores:
 - Identificación de prioridades por parte de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales.
 - Gestión de conflictos incluyendo recomendaciones ante los indicadores de riesgo de conducta agresiva (anexo VIII)
- Dirigida a Delegados de prevención. Actuaciones ante las situaciones de violencia

en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

- Dirigida a Técnicos de Prevención de Riesgos Laborales. Tipos de violencia, registro y evaluación de incidentes, *check-list* del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo,...

7.2.- Información

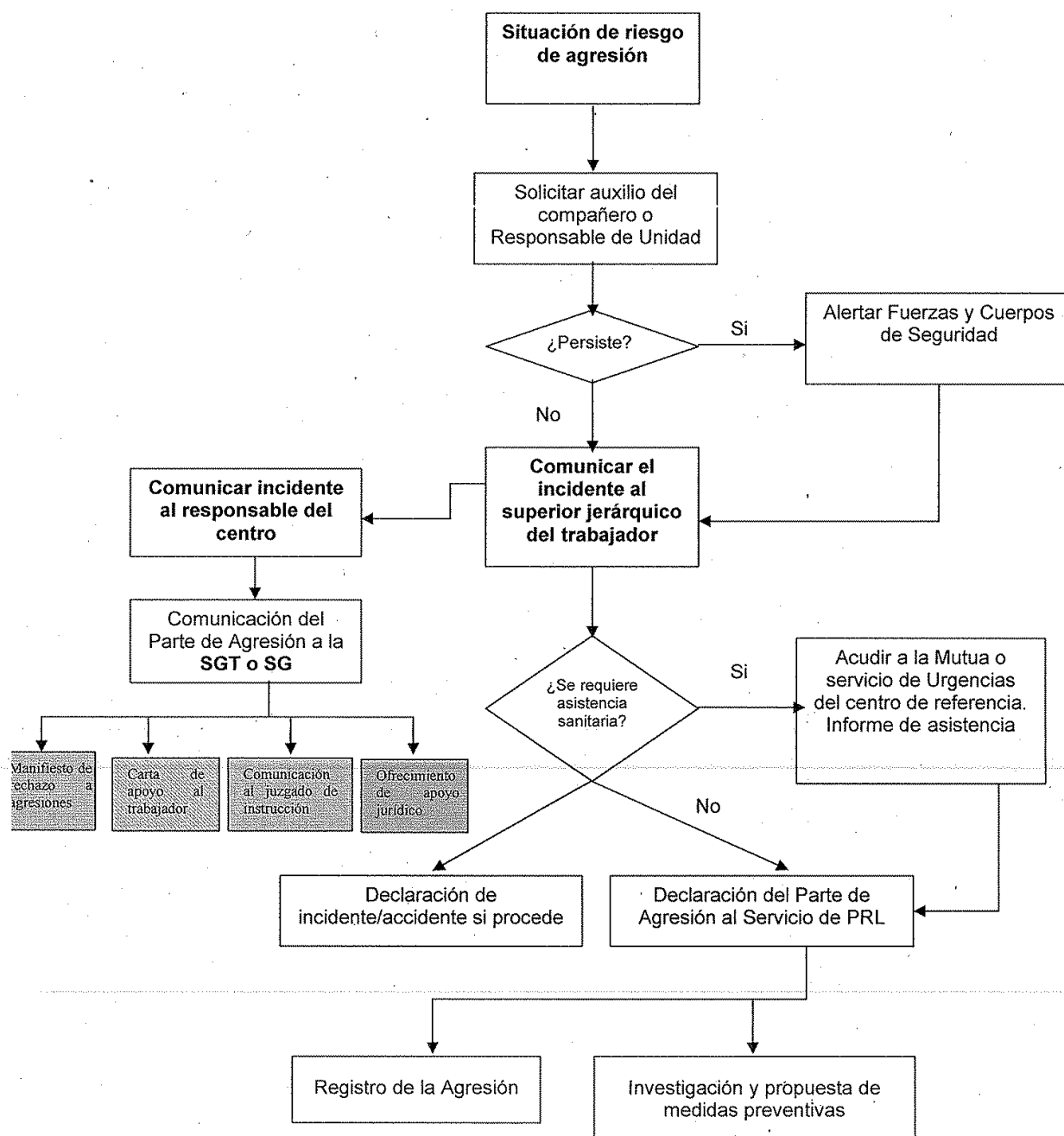
Se elaborará y difundirá información relativa a este Protocolo a través de los siguientes medios:

- Portal del Empleado
- Trípticos
- Cartelería informativa y disuasoria

ANEXOS

- ANEXO I: PAUTA DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN
- ANEXO II: PARTE DE AGRESIONES
- ANEXO III: CARTA AL JUZGADO DE INSTRUCCIÓN
- ANEXO IV: CARTA DE APOYO AL TRABAJADOR AGREDIDO
- ANEXO V: CARTA DE REPULSA DE COMPORTAMIENTO VIOLENTO DIRIGIDA AL AGRESOR (Modelo para el personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón no incluido en los Anexos VI o VII)
- ANEXO VI: CARTA DE REPULSA DE COMPORTAMIENTO VIOLENTO DIRIGIDA AL AGRESOR (Modelo para el personal sanitario y de servicios sociales que presta servicios en centros sanitarios o sociales)
- ANEXO VII: CARTA DE REPULSA DE COMPORTAMIENTO VIOLENTO DIRIGIDA AL AGRESOR (Modelo para el personal docente no universitario)
- ANEXO VIII: RECOMENDACIONES PARA LA ACTUACIÓN DEL PROFESIONAL ANTE LOS INDICADORES DE RIESGO DE CONDUCTA AGRESIVA

ANEXO I: PAUTA DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN



ANEXO II PARTE DE AGRESIONES

(A CUMPLIMENTAR POR EL MANDO JUNTO AL TRABAJADOR AGREDIDO)

Nombre del trabajador/a agredido: _____ Teléfono de contacto _____ Categoría profesional: _____ Centro de Trabajo: _____ Nombre del responsable directo: _____ Nombre del agresor/a: _____ Condición: Usuario: _____ Acompañante: _____ Otros: _____
DESCRIPCIÓN DE LA AGRESIÓN: Fecha de la agresión: _____ Hora: _____ Lugar: _____ Testigos (Nombre y puesto de trabajo): _____ _____ Hechos ocurridos:
MEDIDAS PREVENTIVAS / CORRECTIVAS QUE PROPONE:
— Se requiere atención médica: SI ____ NO ____ Tipo de lesión _____ — Existen daños materiales: SI ____ NO ____ — El trabajador/a agredido: ▪ Formula denuncia ante el Juzgado: SI ____ NO ____ ▪ Se declara AT/Incidente en el Sº de Personal: SI ____ NO ____ ▪ Desea que la dirección dirija al agresor un manifiesto de rechazo: SI ____ NO ____

Firma del trabajador: _____ Fecha: _____

Firma del mando: _____ Fecha: _____

Este documento se enviará a la:

- Servicio o Dirección Provincial correspondiente
- Secretaría General Técnica o Secretaría General (en el caso de trabajadores de SS.CC.)
- Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (Fax:; Telf:.....)

ANEXO III: CARTA AL MINISTERIO FISCAL

Nº REF:
FECHA:
ASUNTO:

Habiendo tenido noticia esta [REDACTED] de la agresión sufrida en fecha [REDACTED] por D/Dª [REDACTED] que presta sus servicios en [REDACTED], mediante el presente documento, por el abajo firmante D/Dª [REDACTED] con DNI: [REDACTED] en calidad de [REDACTED] se pone en su conocimiento la citada agresión en cumplimiento de lo dispuesto en el art. 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Se adjuntan copia de Atestado nº [REDACTED] correspondiente a la denuncia presentada por D/Dª [REDACTED] ante la Policía Local/Nacional/Guardia Civil de [REDACTED]

EL [REDACTED]

Fdo.:

AL MINISTERIO FISCAL

ANEXO IV: CARTA DE APOYO AL TRABAJADOR AGREDIDO

Me dirijo a usted, como responsable del Centro donde presta sus servicios y en relación con los hechos producidos en fecha, en los que sufrió un presunto incidente violento,, durante el ejercicio de su labor, por parte de un usuario.

El Departamento/Organismo Autónomo (*nombre del Departamento u Organismo Autónomo*), a través de esta Secretaría General Técnica (*o nombre del órgano que corresponda*), no va a permanecer indiferente ante estas circunstancias que pueden atentar gravemente contra la dignidad y la integridad de sus trabajadores.

Por ello, además de manifestar su rechazo a cualquier clase de violencia, promoverá las acciones precisas para garantizar la seguridad de sus trabajadores, poniendo en marcha las medidas que contempla el "Protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón" (*o el que, en su caso, elabore cada Departamento u Organismo Autónomo*).

En este sentido, esta Secretaría General Técnica (*o nombre del órgano que corresponda*), ha procedido al envío de una carta manifiesto de rechazo dirigida al presunto agresor, dando cumplimiento en su caso, a lo establecido en el art. 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, así como pasando a ofrecerle el asesoramiento y apoyo que requiera la situación y la valoración por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Lamentando mucho lo ocurrido, quedo a su disposición.

Atentamente,

Zaragoza, a de de 20

(Nombre del cargo)

Fdo:

ANEXO V: CARTA DE REPULSA DE COMPORTAMIENTO VIOLENTO DIRIGIDA AL AGRESOR

(MODELO PARA EL PERSONAL DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD
AUTÓNOMA DE ARAGÓN NO INCLUIDO EN LOS ANEXOS VI O VII)

Me dirijo a usted en relación con los hechos producidos en fecha....., relacionados con la atención que se le prestó en nuestro centro de trabajo. He sido informado de que durante los mismos presuntamente insultó, amenazó,, al/a la trabajador/a

El Estatuto Básico del Empleado Público, establece los principios generales aplicables al conjunto de las relaciones de empleo público; empezando por el de servicio a los ciudadanos y al interés general, en aras a mejorar la calidad de los servicios que el ciudadano recibe de parte de la Administración.

Desde esta Secretaría General Técnica (o nombre del órgano que corresponda), velamos por que el trato que dispensan nuestros trabajadores sea lo más correcto posible, pero al mismo tiempo se debe comprender que no podemos tolerar que se produzcan contra ellos incidentes violentos, estando obligados, llegado el caso, a notificar estas circunstancias a las autoridades competentes en cumplimiento de lo establecido en el vigente Código Penal y Ley de Enjuiciamiento criminal.

Deseo sinceramente que esto no haya sido más que un leve incidente y que en breve espacio de tiempo se normalicen las relaciones con nuestro trabajador.

Atentamente,

Zaragoza, a de de 20

(Nombre del cargo)

Fdo:

ANEXO VI: CARTA DE REPULSA DE COMPORTAMIENTO VIOLENTO DIRIGIDA AL AGRESOR

(MODELO PARA EL PERSONAL SANITARIO Y DE SERVICIOS SOCIALES QUE
PRESTEN SERVICIOS EN CENTROS SANITARIOS O SOCIALES)

Me dirijo a usted en relación con los hechos producidos en fecha....., relacionados con la atención que se le prestó en nuestro centro de trabajo. He sido informado de que durante los mismos presuntamente insultó, amenazó,, al/a la trabajador/a.....

El Estatuto Básico del Empleado Público, establece los principios generales aplicables al conjunto de las relaciones de empleo público; empezando por el de servicio a los ciudadanos y al interés general, en aras a mejorar la calidad de los servicios que el ciudadano recibe de parte de la Administración.

Desde esta Secretaría General Técnica (o *nombre del órgano que corresponda*), velamos por que el trato que dispensan nuestros trabajadores sea lo más correcto posible, pero al mismo tiempo se debe comprender que no podemos tolerar que se produzcan contra ellos incidentes violentos pues no hay que olvidar el derecho que nuestros trabajadores tienen a ser respetados y recibir un trato adecuado en el ejercicio de su profesión, según tienen reconocido en la Ley 9/2013, de 28 de noviembre, de Autoridad de Profesionales del Sistema Sanitario y de Servicios Sociales Públicos de Aragón, estando obligados, llegado el caso, a notificar estas circunstancias a las autoridades competentes en cumplimiento de lo establecido en el vigente Código Penal y Ley de Enjuiciamiento criminal.

Deseo sinceramente que esto no haya sido más que un leve incidente y que en breve espacio de tiempo se normalicen las relaciones con nuestro/a trabajador/a.

Atentamente,

Zaragoza, a de de 20

(Nombre del cargo)

Fdo:

ANEXO VII: CARTA DE REPULSA DE COMPORTAMIENTO VIOLENTO DIRIGIDA AL AGRESOR

(MODELO PARA EL PERSONAL DOCENTE NO UNIVERSITARIO)

Me dirijo a usted en relación con los hechos producidos en fecha....., relacionados con la atención que se le prestó en nuestro centro de trabajo. He sido informado de que durante los mismos presuntamente insultó, amenazó,, al/a la trabajador/a.....

El Estatuto Básico del Empleado Público, establece los principios generales aplicables al conjunto de las relaciones de empleo público; empezando por el de servicio a los ciudadanos y al interés general, en aras a mejorar la calidad de los servicios que el ciudadano recibe de parte de la Administración.

Desde esta Secretaría General Técnica (o *nombre del órgano que corresponda*), velamos por que el trato que dispensan nuestros trabajadores sea lo más correcto posible, pero al mismo tiempo se debe comprender que no podemos tolerar que se produzcan contra ellos incidentes violentos pues no hay que olvidar el derecho que nuestros trabajadores tienen a ser respetados y recibir un trato adecuado en el ejercicio de su profesión, según tienen reconocido en la Ley 8/2012, de 13 de diciembre, de autoridad del profesorado en la Comunidad Autónoma de Aragón, estando obligados, llegado el caso, a notificar estas circunstancias a las autoridades competentes en cumplimiento de lo establecido en el vigente Código Penal y Ley de Enjuiciamiento criminal.

Deseo sinceramente que esto no haya sido más que un leve incidente y que en breve espacio de tiempo se normalicen las relaciones con nuestro/a trabajador/a.

Atentamente,

Zaragoza, a de de 20

(Nombre del cargo)

Anexo VIII**Recomendaciones para la actuación del profesional ante los indicadores de riesgo de conducta agresiva**

Sin menoscabo de las exigidas medidas organizacionales y en función de la gravedad de la situación generada, el profesional puede valorar la pertinencia de las siguientes indicaciones. Cuando el usuario o ciudadano se muestre tenso o irritable es recomendable que el trabajador sepa cómo afrontar la situación, actitudes y habilidades en las que debe ser adecuadamente formado:

1.- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones.

- Controlar los sentimientos negativos que determinadas situaciones conflictivas con el usuario o sus acompañantes pueden haber provocado.
- Evitar caer en el terreno de la provocación y mantener el control ya que, en el caso contrario, puede producirse una situación de extrema agresividad con insultos y gritos, muy ajena al servicio público de calidad.

2.- Conversar con corrección, en un tono afable y profesional.

- Evitar mostrar un tono brusco y/o cortante porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.
- Explicar con mucho detalle y de forma convincente y razonada los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas del usuario o acompañante.
- Dirigirse al usuario con firmeza evitando una actitud de prepotencia.

3.- En el caso de que la tensión del usuario aumente de forma incontrolable, a pesar de la conducta para frenarla, será necesario reorientar la conversación:

- Conducir al usuario hacia el estado de ánimo tranquilo que mantiene el profesional. Esto se puede conseguir mediante habilidades de comunicación adecuadas para gestionar las emociones.
- Liberar la tensión emocional del usuario. Dejar hablar al usuario cuanto necesite para explicar sus sentimientos, inquietudes, frustraciones y

aspiraciones para que así libere su tensión interna y manteniendo por parte del profesional una escucha activa.

- Evitar cualquier gesto que el usuario pueda interpretar como menosprecio.
- Reconocimiento de las posibles deficiencias propias y de la organización. Normalmente, el reconocimiento de las limitaciones propias rebaja la tensión del usuario y se puede restablecer la interrelación correcta para que la atención discorra con normalidad.
- Manifestar los propios sentimientos al usuario. En aquellas situaciones en las que el profesional no pueda controlar las propias emociones, especialmente después de haber padecido insultos graves o vejaciones, es conveniente mostrar al usuario los propios sentimientos de malestar que le produce el incidente, esta actitud podría hacerle reflexionar para darse cuenta de las posibles consecuencias de su conducta. No es prudente mencionar la opción de denunciarlo.

4.- Asimismo, durante la entrevista con un usuario o acompañante potencialmente violento es aconsejable evitar transmitir las siguientes señales verbales y no verbales:

Verbales:

- Evitar el uso de estilos de comunicación que generen hostilidad como: apatía, frialdad, condescendencia, menosprecio, impaciencia,...
- Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos
- Evitar minimizar la situación, las quejas o las críticas.
- Evitar de entrada la crítica y el rechazo a las peticiones del ciudadano.
- Evitar transferir información que no se ajuste a la realidad y/o proponer pactos que no se puedan cumplir.

No verbales:

- Evitar la adopción de un lenguaje desafiante o que, en el contexto de una situación conflictiva, se interprete como hostil o amenazador, ponerse de pie en oposición frontal, manos en las caderas, cruzar los brazos, señalar con el dedo,...

- Evitar el contacto físico y el exceso de proximidad (mantenerse a una distancia aproximadamente igual a la longitud del brazo). Así nos situamos inicialmente lejos de su alcance y no se invade su espacio personal.
- Evitar el contacto ocular prolongado.
- Evitar movimientos rápidos o dar la espalda.