

LA VIOLENCIA EN ATENCIÓN AL PÚBLICO AUMENTA UN 33%

El aumento de agresiones a los funcionarios lleva a instalar "botones del pánico" en las oficinas de empleo

Marga Castillo
06/05/2016

Entre 2014 y 2015 se registraron 895 situaciones violentas, lo que supone un aumento de las agresiones del 33%, según los últimos datos de la Dirección General de Función Pública.

La Dirección General de Función Pública ha activado las alarmas ante el incremento en los dos últimos años de las amenazas y agresiones físicas a los funcionarios y empleados públicos que trabajan en contacto directo con el público en la Administración General del Estado.

Según el sindicatos CSIF, que participó ayer en la Comisión Técnica de Riesgos Laborales con la Administración, el informe de abril reveló que las agresiones en las oficinas de empleo público y otros organismos de la Administración van *in crescendo*.

Así, en 2015 se produjeron 539 casos de amenazas y agresiones físicas sobre los empleados públicos, de las cuales 78 casos fueron con violencia física, lo que supone que cada cuatro días se produce una agresión física tales como un golpe, empujón, o zarandeo. Entre los motivos que mayoritariamente generan estos incidentes contra los trabajadores de las oficinas se encuentran los de carecer de cita previa, demorarse en la atención de las citas, denegaciones de prestaciones y subsidios y desacuerdos con sanciones e información recibidas o con los trámites que deben realizar los ciudadanos.

Sumando el número de agresiones físicas y verbales, entre 2014 y 2015 se han registrado 895 situaciones violentas - más de una al día-, un 33% más. Sólo en 2015 las agresiones a empleados de las oficinas públicas de empleo aumentaron un 56% en 2015, hasta sumar 326 casos, frente a los 208 de 2014.

Siete de cada diez reportan incidentes

Según datos de CSIF procedentes del Servicio Públicos de Empleo Estatal (SEPE), hechos públicos el pasado 8 de abril, las oficinas de Barcelona, Zaragoza, Madrid, Málaga y Tarragona son las que comunicaron más situaciones de este tipo en 2015. El 76,6% de los trabajadores de sus oficinas han sufrido insultos, amenazas y gritos; el 2,8% ha padecido agresiones físicas como golpes en la mesa o arrojar objetos; el 0,3% ha sido golpeado, y el 3,7% ha sufrido agresiones verbales y físicas.

"La grave situación de paro que afrontan los españoles hace de las oficinas de empleo el principal punto caliente, con el 80% de las denuncias en atención al público", señala el sindicato. El resto de los casos se concentran en otros siete organismos: Seguridad Social, Inspección de Trabajo, Instituto Nacional de Estadística, Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Delegaciones del Gobierno y la Dirección General de Tráfico.

"Ante esta grave situación, la Administración pondrá en marcha un Plan de Prevención y Actuación ante la Violencia Laboral, en la que se divulgará los recursos existentes (protocolo de actuación, póliza de seguro de defensa jurídica para empleados del Servicio Público de Empleo Estatal)".

Ctrl+F9 contra las amenazas

El plan incluye la instalación en los ordenadores de las oficinas de empleo de un 'botón SOS antipánico', un programa informático con la finalidad de lanzar un aviso a los compañeros indicando una posible situación de peligro. La Dirección General del SEPE comenzará a instalarlo este mes de manera paulatina en un proyecto piloto. El aviso se activa pulsando la combinación de teclas Ctrl+F9. CSIF reclama "simplificar el procedimiento con el fin de activar la alarma con un click del ratón del ordenador".

Asimismo "se ha preparado una guía con indicaciones sobre los tipos de agresiones que no se deben permitir bajo ningún concepto, consejos para identificar los indicios de agresividad en el usuario, gestionar los conflictos, protegerse si la violencia va en aumento, tácticas verbales o no verbales y consejos jurídicos para los casos en los que lamentablemente resulte agredido".

La Administración repartirá, además, carteles específicos que situará a la vista de los usuarios en las oficinas, donde de manera explícita se recuerda la prohibición de agredir a los empleados públicos, avisando de las consecuencias legales que puede tener esta práctica. Asimismo, los carteles piden respeto a los trabajadores y prohíben el uso de

cámaras o dispositivos móviles para amenazar o posteriormente atentar contra la intimidad del empleado público en redes sociales.

La mayoría de las agresiones son contra mujeres

CSIF recuerda que dos de cada tres agresiones las sufren las mujeres. En uno de cada cuatro casos intervino la empresa de seguridad de la oficina; en un 10,5% las fuerzas de orden público, y en el 18,8% lo hicieron tanto la empresa de seguridad como los cuerpos y fuerzas de seguridad.

"Tres cada diez oficinas carecen de personal de vigilancia, en algunos casos pese a considerarse que se trata de oficinas críticas por la falta de espacio y privacidad". Como consecuencia de estas agresiones, CSIF denuncia que algunos empleados padecen ansiedad, nerviosismo, angustia, problemas de tensión, miedo a represalias e indefensión.

Los funcionarios de prisiones no están incluidos

En estos protocolos de prevención laboral no se incluye a los funcionarios de Instituciones Penitenciarias. En las cárceles "la Administración todavía se sigue negando a extender un protocolo específico, pese a que así lo acordó con los sindicatos el año pasado", apunta CSIF, que ha vuelto a pedir que incluya a los funcionarios de prisiones en este modelo de prevención.

En 2015 se han producido al menos 140 agresiones, y en los últimos diez años la cifra se eleva a más de 2.000. CSIF subraya que las prisiones de España tienen los índices más altos de agresiones a empleados públicos de toda la Administración General del Estado. El sindicato denuncia que en las instituciones penitenciarias no se dispone de ningún procedimiento de prevención de la violencia, lo que se suma a la falta de personal, con un excesivo ratio de internos por módulo.