

El Gobierno detecta un aumento de los incidentes

Qué hacer ante los insultos: Hacienda redacta un manual de agresiones a funcionarios

Raquel Pascual Cortés
15-09-2014

Hace más de una década, Reino Unido cambió la ley de forma que los funcionarios de las oficinas de empleo pasaban a estar autorizados a retirar las prestaciones por desempleo a los parados que no demostrasen semanalmente que buscaban activamente trabajo. Esto provocó una oleada de conflictos y agresiones a los funcionarios en las oficinas de empleo del país, que obligaron a contratar seguridad en todas ellas.

Hoy, en España, los trabajadores de las oficinas de empleo no tienen ese poder, pero desde hace tiempo los reveses de la crisis económica también han generado que sus funcionarios vivan a diario situaciones de agresiones de todo tipo y gravedad, según admiten los responsables del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas. Y no solo ocurre en las oficinas de empleo, que están entre las más afectadas por lo que la Organización Mundial del Trabajo define como “violencia en el trabajo”, sino también en los ambulatorios, hospitales, colegios y otros centros administrativos.

Por eso el Gobierno, tras anunciarlo hace unos meses, ha elaborado ya junto con el sindicato mayoritario entre los empleados públicos, CSI-F, un borrador de Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración del Estado, que ha sido enviado a todos los centros y ministerios que deberán adoptarlo. No se aplicará a los sectores educativo y sanitario, que deberán seguir las iniciativas ya adoptadas en cada uno de estos ámbitos.

Este protocolo se ha confeccionado con la información facilitada en 2013 por empleados públicos que han recibido algún tipo de agresión por parte de los usuarios y clientes de la Administración. Y sus autores destacan “un incremento del número de incidentes registrados, distribuidos en un amplio número de organismos, pero especialmente concentrados en el área de empleo”.

Según se indica en el texto, “debe superarse la tendencia a asociar la violencia con la agresión física (...) el concepto debe ser más amplio, no solo pegar, golpear, empujar o disparar, sino que debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el trabajo debe incluir las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias abusivas y acosantes”.

De esta forma, el protocolo considerará dos tipos de agresiones: las físicas y las verbales. Las primeras se dividen en coacciones y lesiones, y ambas podrán ser constitutivas de delito, según su gravedad. Por su parte, las agresiones verbales incluirán: insultos o palabras groseras, amenazas, calumnias o injurias.

Es más, CSI-F también espera que el Gobierno incluya “amenazas gestuales” y grabaciones con dispositivos móviles (teléfonos y tabletas) con la intención de difundirlas a través de la web, que son conductas que se han constatado en varias oficinas de empleo, asegura el sindicato.

“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” y “no llevar a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretado como amenaza al agresor”. Ese es el principal consejo incluido en el protocolo de actuación que ha elaborado el Ministerio de Hacienda en el caso de que un empleado público de la Administración General del Estado sea agredido.

Qué debe hacer el empleado

Acto seguido, este trabajador deberá avisar inmediatamente al vigilante de seguridad más cercano. De no haberlo, “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”, señala el protocolo.

Si la situación de violencia persiste, se deberá avisar al 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”, añade el manual.

Este procedimiento deberá estar disponible y ser conocido por todos los empleados con riesgo de agresión. Es más, los autores del protocolo aseguran que “debe ser objeto de sesiones prácticas periódicas (por ejemplo, a través de la dramatización de casos) que refuercen actualizadas las respuestas correctas”. Una vez que se ha producido la agresión, también se fijan unas medidas de apoyo posterior: acompañar al agredido a los servicios sanitarios o mutua correspondiente y ayudarle en cualquier trámite preciso, incluidos el apoyo psicológico o jurídico.

Pero para que todo esto no sea necesario, el protocolo establece una serie de medidas preventivas, como la colocación de carteles de advertencia en los que claramente se avise de que habrá “tolerancia cero” con cualquier tipo de violencia. Y se fijan medidas relacionadas con el lugar y organización del trabajo que eviten o minimicen el uso de la violencia (buena visibilidad e iluminación; evitar aislamiento físico y horario; mobiliario y medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo –como mostradores anchos y alarmas–, o el uso de la cita previa).

Control por parte de la administración

Tras definir las conductas que se combatirán con este protocolo, se fija un procedimiento de actuación. Este incluye primeramente un diagnóstico de la situación. Con ese fin, los responsables de los centros de la Administración General del Estado deberán implantar una metodología para recopilar información de manera telemática. Hacienda ha creado para ello un modelo de notificación de agresiones, que deberán completar los responsables del departamento con la información del empleado público agredido. En dicho formulario se recogerá el incidente, sus consecuencias (lesiones en la víctima, daños materiales); si han intervenido las Fuerzas de Seguridad del Estado o miembros de una empresa de seguridad; declaraciones de los testigos; si ha habido denuncia, parte médico o baja laboral.

El responsable de personal del departamento ministerial u organismo público “valorará el informe recibido y adoptará las medidas oportunas”, señala el protocolo. Además, “se constituirá y mantendrá al día un Registro de Agresiones”, que recogerá todos los casos a partir de los citados modelos de notificación. Anualmente, el Ministerio de Hacienda hará una estadística de agresiones.

Toda esta información permitirá, con fines preventivos, analizar las causas de las agresiones, que pueden estar relacionadas con el tiempo de espera, la falta de información, la falta de señalización o la disconformidad con la atención personal y/o profesional recibida.