

Adjunto se remite el "PROTOCOLO PARA ABORDAR SITUACIONES DE CONFLICTO O VIOLENCIA CON TERCEROS EN LAS DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE IGUALDAD Y MUJER", elaborado siguiendo la Orden PRE/94/2017, de 2 de octubre por la que se aprueba el protocolo de actuación ante la violencia externa en el trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Se trata del protocolo aprobado, es decir, ya ha sido revisado por todas las partes implicadas y realizado los cambios necesarios para poder implantarlo y difundirlo a los trabajadores.

Por otro lado, está en fase de borrador la tramitación del PROTOCOLO PARA ABORDAR SITUACIONES DE CONFLICTO O VIOLENCIA CON TERCEROS EN LAS DEPENDENCIAS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE JUVENTUD, cuya tramitación ha quedado suspendida en el estado de alarma, borrador que no se envía aun ya que no se trata de un protocolo aprobado.

En Santander, a fecha de la firma electrónica
El Secretario General de Universidades, Igualdad, Cultura y Deporte
Santiago Fuente Sánchez

**Servicio Central de Prevención de Riesgos Laborales
Dirección General de Función Pública**



Protocolo para abordar situaciones de conflicto o violencia con terceros en las dependencias de la Dirección General de Igualdad y Mujer

1. Introducción.

Uno de los riesgos a los que están sometidos los trabajadores y trabajadoras de la Dirección General de Igualdad y Mujer deriva de la interrelación con otras personas en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia de la misma. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas.

La mayor parte de los procedimientos tramitados desde la Dirección General de Igualdad y Mujer no implican factores que puedan incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos, sin perjuicio de que, en casos aislados, las personas interesadas no respondan adecuadamente frente la frustración por ver denegadas sus solicitudes de subvención o inscripción registral o bien perciban subjetivamente que no se les ha prestado la debida atención.

Sin embargo, en relación con las competencias de la Dirección General en materia de asistencia y acogimiento a las víctimas de violencia de género, no debe descartarse la eventualidad de que, aunque fuera por ignorancia, se persone en las dependencias de la Dirección algún maltratador buscando a su pareja. En este supuesto, se indicará que no es posible facilitar ninguna información.

En cualquier caso, las recomendaciones de actuación serán las mismas en función del comportamiento que se perciba en la persona que está siendo atendida.

2. Objetivo del protocolo.

El objetivo general del Protocolo de Violencia Externa en el Trabajo de la Dirección General de Igualdad y Mujer es establecer medidas preventivas básicas frente al riesgo de actos violentos de personas interesadas, acompañantes o visitantes, así como delimitar unas pautas de actuación tras un incidente para minimizar las consecuencias y evitar su repetición.

De manera específica, elaborar e implantar este Protocolo supone que se cumplan algunos de los siguientes objetivos específicos:

- Planificación preventiva de los riesgos laborales en la Dirección General de Igualdad y Mujer.
- Que el personal conozca y utilice las herramientas para prevenir y actuar en caso de un incidente violento.
- Garantizar, tras un incidente violento que no pueda ser evitado, la asistencia a los trabajadores en diferentes ámbitos (atención sanitaria, letrada, etc.).



3. **Ámbito de aplicación.**

Personal destinado en la Dirección General de Igualdad y Mujer de la Consejería de Universidades e Investigación, Medio Ambiente y Política Social del Gobierno de Cantabria.

4. **Medidas preventivas ante un incidente o agresión.**

En muchas ocasiones, la violencia sigue un curso gradual: comienza por situaciones en las que se empieza hablando y se va pasando a cotas de mayor intensidad. La propia reacción del personal ante tal situación puede contribuir a determinar el curso de los acontecimientos en un sentido u otro.

En relación al proceso que sigue un acto violento, lo más frecuente es que se desarrolle en fases consecutivas:

- > Calma relativa: conducta normal
- > Preagresión: a medida que crece la tensión interna, el usuario muestra signos verbales (p.ej. tono alto) y no verbales (p.ej. agitación) de riesgos inminente.
- > Agresión: fase de excitación con conducta verbal o física fuera de control.

4.1 Actuación para prevenir una agresión.

Cuando la persona que atiende al público prevea la posible situación conflictiva, en un primer momento, pondrá en práctica una comunicación eficaz: asertividad, escucha activa, empatía..., así como cualquier técnica de persuasión que permita calmar a la persona interlocutora. Entre otras, se deberán utilizar las siguientes pautas de comunicación verbal y no verbal:

- a) Cuidar el lenguaje. Que el mensaje que se transmita sea claramente entendible, empleando un lenguaje claro y una terminología adecuada al perfil de la persona interlocutora. Repitiendo el mensaje las veces que sea necesario hasta estar seguro de que ha entendido lo que se le pretendía transmitir.
- b) Procurar no interrumpir a la otra persona, así como utilizar el asentimiento con la cabeza como signo de que le estamos escuchando y que estamos entendiendo lo que dice. Terminaremos haciendo un breve resumen de lo que hemos entendido que nos quería transmitir: “lo que usted me está comentando..., quiere decirme..., pretende plantear es...” con el fin de transmitirle que está siendo entendida y escuchada.
- c) Tener muy en cuenta que el tono de voz debe ser firme, cordial y no amenazante para la otra persona. Evitar que sea elevado o que indique dureza, aspereza, brusquedad o altivez.
- d) Se evitará utilizar la amenaza, el insulto o la coacción.



e) Evitar el empleo de un estilo de comunicación que pueda ser interpretado como falta de interés, frialdad, menosprecio, etc.

f) Se tratará de evitar transmitir una información que no corresponda con la realidad, o que suponga mentir sobre la situación real de la persona interesada. Asimismo, se debe admitir que no es posible responder a su demanda o pregunta, cuando se carezcan de datos suficientes o no dependa de quien está atendiendo a esta persona.

g) Evitar dar la espalda a la persona interesada o ponerse en pie mientras que ésta permanece sentada, en tanto que este tipo de conductas pudiera ser interpretado como un desprecio o como exceso de autoridad.

h) En el caso de que la cuestión que se demanda no sea de la competencia de quien le atienda y sí lo sea de otra dependencia, proporcionar a la persona interesada, en la medida de lo posible, la información necesaria y suficiente para que pueda acceder a dicha dependencia, informando posteriormente a la otra unidad de la posible situación conflictiva.

En estas situaciones, sin perjuicio de informar sobre la posibilidad de interponer recurso frente a las resoluciones, procede ofrecer a la persona interesada la opción de presentar una reclamación formal, en la que pueda dejar constancia escrita de su malestar y poner de manifiesto cuanto considere oportuno respecto de su queja. A este efecto, se pondrá a su disposición el modelo normalizado de reclamación que se adjunta a este documento y puede obtenerse en el siguiente enlace:

http://www.cantabria.es/c/document_library/get_file?uuid=4b161422-2a72-40f0-af58-6b09426e622e&groupId=16401

Es importante informar a la persona que se dará traslado de su reclamación a la Inspección de Servicios y que recibirá respuesta escrita a la misma. Se le dará copia sellada de la reclamación y se continuará su tramitación conforme a lo previsto en el Decreto 11/1996, de 5 de marzo, y en la Orden de 27 de marzo de 1996 de la Consejería de Presidencia, que se adjuntan a este Documento.

En caso de no conseguir calmar a la persona alterada, se deberán utilizar los medios al alcance para avisar de lo que está ocurriendo al compañero o compañera más accesible y/o entrar en contacto con la seguridad del Gobierno de Cantabria.

El teléfono del personal de Seguridad de la sede central de Peña Herbosa, que es donde hay que llamar, es el 87130 (desde el exterior, 942207130). Este número se situará en lugares visibles con la siguiente identificación: SEGPH.

Además, bajo las mesas del despacho del entresuelo derecha donde se tramita la subvención de fomento de la natalidad se encuentran sendos timbres, conectados con la Seguridad de la sede de Peña Herbosa.

Asimismo, de cara a una posible agresión, el personal afectado intentará buscar vías de escape.

En cualquier caso, debe evitarse el acceso de personas ajenas a la Dirección General a las instalaciones fuera del horario de atención al público, salvo en el caso de entrevistas

3



concertadas, asegurándose de que se encuentran activados los dispositivos eléctricos de cierre de las puertas de acceso a cada planta.

4.2 Actuación ante una agresión inminente.

En el supuesto de que las medidas disuasorias no hayan dado resultado y que el comportamiento de la persona alterada suponga una agresión inminente que ponga en peligro la integridad física o psicológica del personal o de los bienes de la Administración:

- En primera instancia, se establecerá una distancia de seguridad con la persona alterada, por lo que la persona en situación de riesgo intentará abandonar el lugar, buscando otra dependencia donde pueda sentirse seguro.

Si el incidente tuviera lugar en el entresuelo y se hubiera perdido todo control sobre la situación, la persona amenazada podrá abandonar el edificio por la salida de emergencia de la parte trasera, practicable en cualquier momento, así como por la salida accesible, también en la zona trasera, a la que se llega siguiendo la línea azul del suelo; esta puerta está abierta en horario de atención al público, de 9 h. a 14 h. Fuera de ese horario está cerrada, pero puede abrirse en el momento en que sea necesario utilizando la llave que queda en la repisa junto a la puerta cuando está cerrada.

- Asimismo, tanto si permanece en el edificio como si ha salido de él, la persona afectada avisará a sus compañeros y compañeras y, si no lo ha hecho ya, al personal de seguridad del Gobierno de Cantabria, con los medios a su alcance, por ejemplo, a viva voz, mediante medios informáticos, teléfono, timbre, alarma, etc. Como se ha señalado anteriormente, el teléfono del personal de seguridad de la sede de Peña Herbosa es el 87130 (desde el exterior, 942207130). Además, bajo las mesas del despacho del entresuelo derecha donde se tramita la subvención de fomento de la natalidad se encuentran sendos timbres, conectados con la seguridad de la sede de Peña Herbosa.

- Por último, se deberá avisar al servicio de emergencias 112, si procede.

4.3 Actuación tras un incidente violento.

La forma de actuar tras un incidente violento es la que se prevé en la Orden PRE/94/2017, de 2 de octubre, por la que se aprueba el protocolo de actuación ante la violencia externa en el trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, publicada en el BOC nº 197, de 13 de octubre de 2017 (enlace web: <https://boc.cantabria.es/boces/verAnuncioAction.do?idAnuBlob=317836>)

Direcciones y teléfonos de interés:



- La entidad con la que actualmente tiene asegurada su contingencia profesional el Gobierno de Cantabria es la siguiente:
Mutua Montañesa Santander
Avda. Faro – Pintor Eduardo Sanz, 19. Santander.
Tfno. 942 20 41 00
- Seguridad de la sede central de Peña Herbosa:
Teléfono: 87130 (desde el exterior, 942207130)
- Servicio Central de Prevención de Riesgos Laborales
Peña Herbosa, 29-4ª planta.- 39003 Santander. Cantabria
Tfnos: 942 207 377 / 942 208 427
Correos Electrónicos: Jefatura SCPRL / Sección Evaluación
- Emergencias: 112



HOJA DE RECLAMACIONES Y
SUGERENCIAS

CONTROL DE ENTRADA EN EL REGISTRO DEL GOBIERNO DE CANTABRIA

5

Firma 1: 09/06/2020 - Jose Francisco Sanchez Alia
JEFE DE SERVICIO DE COORDINACION Y RELACIONES INSTITUCIONALE-S.G. DE UNIVERSIDAD...
CSV: A0600AOKq6EN31umRCWfGMjGZLnzJLYdAU3n8j



1.- IDENTIFICACIÓN DEL INTERESADO		
Apellidos	Nombre	DNI
Domicilio		N.º
Municipio	Código Postal	
Provincia	Teléfono	Fax
Correo elec.		

2.- SEÑALE DE QUÉ FORMA DESEA QUE LA ADMINISTRACIÓN SE PONGA EN CONTACTO CON USTED			
CORREO POSTAL	<input type="checkbox"/>	TELÉFONO	<input type="checkbox"/>
		FAX	<input type="checkbox"/>
		CORREO ELECTRÓNICO	<input type="checkbox"/>

3.- IDENTIFIQUE LA UNIDAD ANTE LA QUE PRESENTA SU RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

4.- TEXTO DE LA RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

5.- LUGAR, FECHA Y FIRMA

IMPORTANTE: Las reclamaciones y sugerencias formuladas en esta hoja no tendrán, en ningún caso, la consideración de recursos administrativos

(EN CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN LA LEY ORGÁNICA 15/1999, DE 13 DE DICIEMBRE, DE PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL, EL GOBIERNO DE CANTABRIA LE INFORMA QUE LOS DATOS PERSONALES RECOGIDOS EN EL PRESENTE DOCUMENTO ESTARÁN INCORPORADOS EN FICHEROS AUTOMATIZADOS TITULARIDAD DE ESTA ADMINISTRACIÓN. SUS DATOS ESTÁN A SU ENTERA DISPOSICIÓN. TIENE DERECHO A ACCEDER A ELLOS PUDIENDO RECTIFICARLOS O CANCELARLOS SI ASI NOS LO COMUNICASE.)

