



**PROTOCOLO DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE
AGRESIONES DE TERCERAS PERSONAS, EN LAS
INSTALACIONES, UNIDADES Y CENTROS DEL
AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS ORGANISMOS
AUTÓNOMOS**



ÍNDICE

1. JUSTIFICACIÓN.....	2
2. OBJETIVOS.....	2
3. CONSIDERACIÓN LABORAL	3
4. DEFINICIONES	3
5. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
6. ACTUACIONES FRENTE A LA VIOLENCIA A CONSECUENCIA DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL.....	4
6.1 Actuaciones Preventivas.....	4
6.1.1. Evaluación de los riesgos laborales para:.....	5
6.1.2 Formación del personal	6
6.1.3. Información al personal sobre el contenido de la instrucción operativa derivada de este Protocolo	7
7. REGISTRO Y NOTIFICACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO.....	7
8. COMUNICACIÓN DE LOS HECHOS: PASOS A SEGUIR	7
9. PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN.....	9
10. CONTROL Y SEGUIMIENTO.....	9
11. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN TÉCNICA	9
ANEXO I	11
ANEXO II	12
ANEXO III	14
ANEXO IV.....	17
ANEXO V.....	18

I. JUSTIFICACIÓN

La violencia en el lugar de trabajo es un fenómeno social que en los últimos tiempos está adoptando relevancia en algunos sectores laborales. En nuestro ámbito, la ciudadanía que acude a los distintos centros e instalaciones del Ayuntamiento de Madrid está sujeta a unos derechos y deberes, entre los que se encuentran el hacer un uso adecuado de los servicios, en un ambiente de respeto hacia el personal que presta sus servicios en ellos.

Sin embargo, debido a que las relaciones que se establecen entre el personal usuario y profesional son complejas, en ocasiones se producen acciones violentas de las personas usuarias, sus familiares o acompañantes que se pueden manifestar en forma de agresión verbal o física hacia el personal de los distintos centros e instalaciones del Ayuntamiento de Madrid

Esta situación suele provocar, en función de la gravedad de los hechos, diferentes niveles de afectación en la salud del personal profesional agredido y genera una honda preocupación en el Ayuntamiento de Madrid, por lo que se ha procedido a la adopción de una serie de medidas encaminadas a la eliminación, prevención y control de estas situaciones.

Entre estas medidas, en el Ayuntamiento de Madrid existen diversos protocolos de actuación, en los ámbitos de Centros Deportivos, Centros de Servicios Sociales, Centros de Atención a las Drogodependencias y en Bibliotecas, Museos y Centros dependientes de la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos. A la vista de esta dispersión, se ha procedido a elaborar un protocolo de actuación común en todas las instalaciones, unidades y centros del Ayuntamiento de Madrid, en materia de prevención de riesgos laborales, en caso de agresiones de terceras personas, con el fin de proponer una serie de medidas preventivas encaminadas a eliminar o reducir, en la medida de lo posible, estos riesgos, adecuándolo a las especialidades propias de cada ámbito.

A su vez, estas acciones de prevención se apoyan en dos ámbitos normativos previos que tiene que ver, respectivamente, con el derecho a la ocupación efectiva, la no discriminación y el respeto a la intimidad y la consideración de su dignidad, a los que tiene derecho toda persona empleada, según recoge la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público y el R.D Legislativo 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, y con el derecho a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Derechos básicos todos ellos y recogidos en su conjunto en nuestra norma fundamental (arts. 10, 14, 15 y 18 de la Constitución Española).

2. OBJETIVOS

Este protocolo tiene por objetivos:

- a) Focalizar el protocolo en la prevención.
- b) Integrar la actividad preventiva frente a las agresiones de terceras personas en toda la línea jerárquica y todos los centros de trabajo municipales.
- c) Proporcionar un modelo actualizado y basado en la experiencia acumulada hasta el momento, que pueda servir de guía para la actuación en los distintos centros e instalaciones del Ayuntamiento de Madrid.

3. CONSIDERACIÓN LABORAL

Las diferentes situaciones se calificarán de la siguiente forma:

Incidente: Agresiones menores u otras situaciones de violencia que no produzcan lesión física ni repercusión en la esfera psicológica de la persona trabajadora.

Accidente sin baja: Agresiones u otras situaciones de violencia que produzcan lesiones físicas y/o repercusión en la esfera psíquica de la persona trabajadora que no le imposibiliten para el desarrollo de su trabajo habitual.

Accidente con baja:

- Agresiones u otras situaciones de violencia con daño físico: aquellas que imposibilitan para el desarrollo del trabajo habitual a juicio del personal facultativo competente.
- Agresiones u otras situaciones de violencia con daño psicológico: Cuando la persona trabajadora refiera repercusión importante en la esfera psíquica y a juicio del personal facultativo competente no pueda continuar con el desarrollo de su trabajo habitual.

4. DEFINICIONES

“Violencia en el Trabajo”, como concepto general, que vendría definida -según lo acordado en la reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo, promovida por la OIT en octubre de 2003- , como *“toda acción, incidente o comportamiento que se aparte 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”*.

La Violencia en el Trabajo puede:

- ✓ Manifestarse de distintas formas y en distintos grados.
- ✓ Obedecer a distintos patrones o motivaciones.
- ✓ Tener un componente físico, psicológico y/o sexual.
- ✓ Producirse de forma verbal, gestual o simbólica.
- ✓ Obedecer a motivaciones discriminatorias por razones de edad, sexo, nacionalidad, etnia, religión, discapacidad, orientación sexual, etc.
- ✓ Presentarse como incidente aislado, u obedecer a patrones más sistemáticos de comportamiento.
- ✓ Variar desde casos de menor importancia de comportamiento irrespetuoso a actos entre los que se incluyen las acciones definidas en el Código Penal, que requieren la intervención de las autoridades.

5. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de actuación de este protocolo se extiende a todo el personal municipal que desarrolla su actividad en las distintas instalaciones, unidades y centros del Ayuntamiento de Madrid, con excepción de la Policía Municipal, en todos aquellos supuestos que:

- a) La acción contra tales sujetos se derive del ejercicio de las funciones propias de sus puestos o con ocasión de ellas, actuando dentro del marco de la legalidad.

b) La acción consista en el acometimiento, empleo de fuerza, intimidación o resistencia activa, o en cualquier manifestación de violencia en el trabajo según lo definido en el apartado 4.

c) El sujeto activo tenga conocimiento de la calidad de personal municipal de la persona sobre la que ejerce la violencia o intimidación, y el dolo específico de menoscabar el principio de autoridad.

En aplicación de las obligaciones establecidas para la coordinación de actividades empresariales a las que obliga el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- El Ayuntamiento de Madrid informará a las empresas externas cuando exista riesgo de violencia en sus centros de trabajo. En el caso de las empresas de vigilancia de seguridad y análogos, o de prestación de servicios de intermediación sociales o culturales determinarán las medidas de prevención frente al riesgo de violencia en los centros donde presten sus servicios.

- En todo caso, las empresas externas contratadas por el Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA. serán informadas de la existencia de este protocolo. A estos efectos, el órgano directivo responsable de estos contratos trasladará este protocolo a las empresas externas contratadas, especialmente cuando exista riesgo de violencia en sus centros, a fin de que se conozca por el personal de dichas empresas.

- Cuando se desarrollen situaciones de violencia de terceras personas sobre el personal de contrata que actúen ordinariamente en centros de trabajo de titularidad municipal, la empresa externa emitirá un informe indicando el contexto de la agresión, sus posibles causas, y las medidas previstas para evitar la repetición de las mismas al órgano directivo responsable del contrato.

- Cuando se produzca un caso de violencia entre personal municipal y personal de una empresa externa contratada, se aplicarán los mecanismos de coordinación empresarial. Por tanto, habrá comunicación recíproca del caso, con la finalidad de que cada una de las partes aplique el respectivo procedimiento y ejecute las medidas correctoras que considere convenientes.

6. ACTUACIONES FRENTE A LA VIOLENCIA A CONSECUENCIA DE LA ACTIVIDAD PROFESIONAL

La actuación preventiva requiere planificar e implementar todas aquellas actuaciones encaminadas a evitar la aparición de conductas violentas, activar las medidas de respuesta durante la situación de riesgo y de apoyo tras la situación de riesgo generada.

6.1 Actuaciones Preventivas.

Siguiendo los principios de la acción preventiva que se recogen en el art. 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, el primer objetivo a la hora de abordar la prevención de cualquier riesgo es intentar evitarlo, si ello es posible; y de no serlo, ha de evaluarse el riesgo existente y actuar sobre el origen del mismo, para procurar minimizarlo.

Y puesto que la violencia en el trabajo no solo supone un atentado a la dignidad del personal municipal, sino un riesgo para su salud, en primer lugar se ha de procurar evitar la aparición de

conductas de violencia –evitar la aparición del riesgo-, sin menoscabo de que, además, y se disponga de un protocolo específico que establezca las actuaciones a seguir cuando se produzca alguna queja o denuncia al respecto.

La actuación preventiva resulta, por tanto, básica, y **debe plantearse a tres niveles:**

6.1.1. Evaluación de los riesgos laborales para:

- ✓ Identificar los riesgos.
- ✓ Identificar los puestos de trabajo con mayor nivel de riesgo.
- ✓ Identificar las tareas de mayor riesgo.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, priorizará en su planificación anual de actividades a desarrollar, la revisión y/o evaluación de riesgos de las instalaciones, unidades y centros que presumiblemente puedan sufrir situaciones de agresiones de terceras personas, atendiendo a la información que pueda ser proporcionada por las Áreas de Gobierno, Juntas de Distritos o Delegados de Prevención y al conjunto del personal municipal.

En los centros de trabajo donde se identifiquen los riesgos de violencia relacionados con terceras personas se establecerán las siguientes medidas preventivas que en cada caso correspondan, por parte de quienes sean responsables de implantar la actuación preventiva:

- ✓ Tener en cuenta el entorno laboral y determinar medidas o condiciones de trabajo que podrían cambiarse o mejorarse a fin de prevenir la violencia, a consecuencia de la actividad profesional, en el lugar de trabajo, o bien reducirla o eliminarla (por ejemplo zonas de espera con sistemas de ordenación para ser atendidos, zonas de salida segura,...)
- ✓ Establecer un servicio de seguridad (público y/o privado), con la capacitación adecuada -perfil y formación acorde con las necesidades y entorno sociocultural de cada centro, de acuerdo con las dimensiones de la instalación o centro, niveles de conflictividad y el número de personas trabajadoras y aforo previsto. En aquellos supuestos, en donde el nivel de conflictividad así lo requiera. En este contexto el Distrito o Área de Gobierno correspondiente y la Jefatura de la Policía Municipal de Madrid valorarán la planificación de acciones concretas e individualizadas, de manera que por parte de la Policía Municipal se garantice la seguridad y la respuesta inmediata ante un incidente, valorando en su caso, la necesidad de disponer de una patrulla en la puerta en determinadas franjas horarias como medida disuasoria.
- ✓ Instalar los necesarios sistemas anti-intrusión, para encauzar el paso de las personas usuarias sólo por los controles habilitados. En su caso, adaptar o sustituir el cerramiento perimetral, dotándolo de la resistencia y altura suficiente.
- ✓ Establecer las medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo: cámaras de vigilancia en las entradas y salidas del lugar de trabajo, así como zonas de aparcamiento, alarmas, pantallas de separación, etc.
- ✓ Verificar el buen estado de las medidas de seguridad establecidas y de los sistemas de megafonía e intercomunicación, para que, en caso necesario, pueda realizarse de manera inmediata, las tareas de mantenimiento y reposición.

- ✓ Identificar las áreas de acceso restringido.
- ✓ Evitar el aislamiento de las personas trabajadoras.
- ✓ Dotar de medios de comunicación seguros al personal municipal que en el ejercicio de su actividad puedan actuar en solitario y sean sujetos potenciales de riesgo (por ejemplo walkie-talkie, botones antipánico que sean oídos en donde se sitúe el personal de seguridad, etc..)
- ✓ Velar para que toda información referente al personal municipal que, en el lugar de trabajo sean o hayan sido objeto de violencia, conserve un carácter confidencial.
- ✓ Informar a las personas usuarias sobre derechos, obligaciones, horarios, quejas, reclamaciones, sugerencias. En particular, se informará sobre el deber de respeto al personal del centro y las posibles consecuencias de su incumplimiento. En el caso de los Centros de Servicios Sociales, además esta información versará también sobre las obligaciones de la persona usuaria a manifestar su consentimiento expreso para acceder con acompañante a la entrevista con el personal profesional del Centro, así como la de la persona acompañante de identificarse mediante DNI o Pasaporte y de no hacer uso, ni divulgación de los datos tratados en la entrevista, conforme a lo previsto en el artículo 6 y sigs. De la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.
- ✓ Designar a personas expertas en mediación social e intercultural, dependiendo de la ubicación de la instalación o centro, de acuerdo con las necesidades identificadas por el Distrito, y en su caso la intervención de los Servicios Sociales de acuerdo con el Área de Gobierno de Familias Igualdad y Bienestar Social.
- ✓ Incorporar sistemas internos de identificación de personas reincidentes en la realización de conductas violentas, y de aplicación de las medidas previstas.

La responsabilidad de la adopción de estas medidas o cualesquiera otras que deban adoptarse, se establece en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales, así como en el documento de planificación de la actividad preventiva, que deriva de las Evaluaciones de Riesgos Laborales.

6.1.2 Formación del personal

La formación para abordar la cuestión de la violencia de terceras personas, a consecuencia de la actividad profesional, debe impartirse de manera continua o periódica, preferentemente anual atendiendo a las necesidades específicas y deberá ofrecerse a todo el personal.

Esta formación se impartirá por la Escuela de Formación del Ayuntamiento de Madrid y se orientará en función de la evaluación de los riesgos a:

- ✓ Mejorar la capacidad para detectar situaciones potencialmente violentas.
- ✓ Mejorar la capacidad de evaluar situaciones determinadas, combatirlas activamente y resolver los problemas conexos.
- ✓ Inculcar aptitudes interpersonales y de comunicación que podrían prevenir y neutralizar situaciones potencialmente violentas.

6.1.3. Información al personal sobre el contenido de la instrucción operativa derivada de este Protocolo

Todo el personal municipal de las instalaciones, unidades y centros deberán ser informados sobre el contenido de la instrucción operativa, que se deriva de este Protocolo.

En el caso del personal con relación laboral fijo-discontinua o que se incorpore al Ayuntamiento con cualquier otra relación laboral o estatutaria deberá ser informado antes del comienzo de la temporada en la que vayan a realizar su actividad profesional.

La instrucción operativa se publicará en Ayre y estará también disponible en lugar visible y accesible en el centro de trabajo.

Todo el personal de instalaciones, unidades y centros deberán de firmar un recibí, donde consta que han recibido esa información, que han comprendido la información contenida, y que, por lo tanto, saben cómo actuar ante situaciones como la enunciada, de acuerdo con lo estipulado en el art. 18 de la Ley 31/1995 de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.

7. REGISTRO Y NOTIFICACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO

La Subdirección General de Prevención de Riesgos Laborales mantendrá un sistema de registro que recoja las características de los diversos tipos de violencia en el lugar de trabajo, de una manera precisa y oportuna.

Es importante documentar todos los actos de violencia incluyendo aquellas de menor intensidad, pero continuadas en cada lugar de trabajo para que cada organización aprenda de sus propias experiencias, conforme al Anexo I y II de la Instrucción Operativa.

8. COMUNICACIÓN DE LOS HECHOS: PASOS A SEGUIR

1. Comunicación de los hechos (Anexo I de la Instrucción Operativa de actuación) de la persona agredida a la persona responsable de la instalación, unidad o centro, la cual firmará un recibí del que dará copia a la persona agredida.

2. Informe de la persona responsable de la instalación, unidad o centro donde se haya producido la agresión (Anexo I de la Instrucción Operativa de actuación). Este informe deberá ser remitido, preferentemente por correo electrónico, a:

- ✓ La Subdirección General de Riesgos Laborales de Madrid Salud, en todos los casos.
- ✓ En caso de instalaciones deportivas, a la Dirección de la misma, al Departamento de Deporte del Distrito, a la Coordinación del Distrito, y a la Dirección General de Deportes.
- ✓ En caso de los Centros de Servicios Sociales, a la Coordinación del Distrito, al Departamento de Servicios Sociales del Distrito, y a la SGT del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.

- ✓ En caso de los Centros de la Red especializada de Servicios Sociales, gestionados por personal municipal, a la Subdirección General de Inclusión Social o a la Subdirección General de Servicios Sociales y Emergencia Social, y a la SGT del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social.
- ✓ En el caso de los Centros de Atención a las Drogodependencias, a la Subdirección General de Adicciones, y a la Subdirección General de Recursos Humanos de Madrid Salud.
- ✓ En el supuesto de las bibliotecas, archivos y museos, deberá enviarse a la Dirección General de Bibliotecas, Archivos y Museos.

El informe se elaborará en las siguientes 24 horas, inmediatamente posteriores a la agresión, por escrito y recogerá la descripción de los hechos junto a cualquier dato que pueda completar la información sobre los mismos.

3. Estadística: anualmente, se elaborará una estadística de todas las agresiones sufridas por el personal municipal en el ejercicio de sus funciones al Comité de Seguridad y Salud, en la que se incluirá, al menos, el número de agresiones desagregado por sexo, la categoría profesional y horario de trabajo de la persona agredida, Área de Gobierno o Distrito en el que se haya producido la agresión, así como lugar y fecha de la misma.

En el supuesto de las instalaciones deportivas el informe lo realizará la Dirección General de Deporte y se remitirá además a la Dirección General de Coordinación Territorial.

En el caso de los Centros de la Red Municipal de Servicios Sociales, gestionados por personal municipal, el informe lo elaborará la SGT del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social y se remitirá a la Dirección General de Coordinación Territorial.

Para los centros de atención a las drogodependencias, el informe se elaborará por la Subdirección General de Recursos Humanos de Madrid Salud.

Para el resto de los centros, unidades e instalaciones, el informe se elaborará por el centro directivo responsable de los mismos.

4. En el caso de que la persona agredida decida ejecutar acciones judiciales frente a la persona agresora, la persona responsable del centro de trabajo donde realice habitualmente sus cometidos pondrá a su disposición la posibilidad de que las comunicaciones efectuadas desde los Juzgados se realicen a la dirección del Centro de Trabajo sin perjuicio de que en la Comisaría en la denuncia le pidan sus datos personales.

5. La persona agredida, funcionaria o empleada del Ayuntamiento de Madrid tiene derecho a su representación y defensa en juicio por el personal Letrado del Ayuntamiento de Madrid.

6. La persona agredida tiene derecho a la consideración de la agresión como accidente de trabajo, y a la asistencia médica por la mutua correspondiente.

9. PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN

Se dará a conocer el contenido de este protocolo y de la instrucción operativa a todo el personal municipal. Para ello, se contemplan de forma no exhaustiva las siguientes actividades:

- ✓ Exposición de este Protocolo y de la Instrucción Operativa en el Tablón de Anuncios del centro, instalación o unidad.
- ✓ Información mediante tríptico.
- ✓ Mediante charlas impartidas por las personas responsables de los centros de trabajo o en quienes deleguen.
- ✓ Mediante información suministrada por el personal delegado de prevención.
- ✓ Durante el proceso de incorporación de personal eventual o fijo discontinuo.

10. CONTROL Y SEGUIMIENTO

Una vez implantado este Protocolo en las distintas instalaciones, unidades y centros del Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, se realizará el seguimiento y evaluación de las medidas adoptadas.

Anualmente, se estudiarán los resultados de la implantación del Protocolo en el ámbito del Comité de Seguridad y Salud.

Asimismo, se celebrarán, dentro del Grupo de Trabajo del Comité de Seguridad y Salud específico sobre agresiones, dos reuniones de seguimiento, de las cuales una se realizará durante el primer trimestre del año, para la preparación de la temporada de verano. En dichas reuniones se revisarán las situaciones que se hayan producido en todo el ámbito municipal, así como la efectividad de las medidas adoptadas y en su caso, las propuestas de mejora.

Este Protocolo se complementa con la instrucción operativa, sobre la aplicación de medidas preventivas frente a la violencia en el trabajo.

11. NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

- ✓ Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Real Decreto. 39/1997, de 17 de enero, Reglamento de los Servicios de Prevención
- ✓ Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. Reunión de expertos para elaborar un repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia y el estrés en el trabajo en el sector de los servicios: una amenaza para la productividad y el trabajo decente (8-15 de octubre de 2003).



- ✓ Nota Técnica de Prevención 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- ✓ Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo. Tercera Edición. Oficina Internacional del Trabajo.
- ✓ Plan de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA.
- ✓ Acuerdos del Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA.
- ✓ Ley 5/2002, de 27 de junio, sobre Drogodependencias y Otros Trastornos Adictivos de la Comunidad de Madrid.
- ✓ Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- ✓ Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.

ANEXO I

FACTORES ESPECIALES DERIVADOS DE LAS PERSONAS USUARIAS QUE ACUDEN A CENTROS DE ATENCIÓN A LAS ADICCIONES

El personal de los Centros de Atención a las Adicciones está expuesto a toda una gama de situaciones que pueden ocasionar con cierta frecuencia un mayor riesgo de violencia en el trabajo. Estas situaciones, motivadas por los factores que acompañan a las personas usuarias de estos centros son las siguientes:

1.- Patología que presenta:

- ✓ Adicción al alcohol o/y otras drogas complicadas por su gravedad o por otros problemas añadidos: SIDA, cáncer, afectación emocional, intensa y/o pérdida de autonomía.
- ✓ Deterioro cognitivo que dificulta la comunicación entre paciente y profesional.
- ✓ Patología dual (otro trastorno mental además del trastorno por uso de sustancias) no identificada o mal manejada por la persona en tratamiento.

2.- Personalidad de la persona en tratamiento:

- ✓ Alteraciones psicológicas transitorias o permanentes que pueden complicar la relación con el personal que le atiende.
- ✓ Barreras comunicacionales o socioculturales.
- ✓ Opiniones contrapuestas con las del personal que le atiende con respecto al tratamiento (falsas creencias, expectativas no realistas, etc...)

3.- Circunstancias en que se desenvuelve la persona en tratamiento:

- ✓ Entorno social y/ familiar problemático.
- ✓ Situación socioeconómica deficiente.
- ✓ Expectativas que presenta la persona en tratamiento que en ocasiones no pueden ser satisfechas por los/las profesionales del centro (el personal facultativo no realiza las recetas que demandan las personas en tratamiento ni las dispensa con la frecuencia que requieren, cuando no se trata de una urgencia no se realiza atención inmediata a demanda como en ocasiones solicita la persona interesada...)
- ✓ Pacientes excarcelados/as con actitudes y comportamientos de extrema susceptibilidad y desconfianza, debido a esta experiencia de internamiento, que dificultan las relaciones con los/as profesionales de los centros.
- ✓ Algunas personas en tratamiento se encuentran en cumplimiento alternativo de condena, viviendo el tratamiento como una imposición y considerando a los/as profesionales como vigilantes, entrando en conflicto con la relación terapéutica.
- ✓ Experiencias previas negativas con el sistema sanitario.

ANEXO II

MEDIDAS DE SEGURIDAD RECOMENDADAS EN LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD CONTRATADOS

Las funciones de vigilancia de seguridad de las instalaciones, unidades y centros estarán desarrolladas en los pliegos de prescripciones técnicas de los contratos vigentes. No obstante, a modo de sugerencia, se especifican a continuación algunas de las funciones recomendadas:

- ✓ Todas aquellas determinadas en la normativa vigente, específicamente en la Ley de Seguridad Privada y su reglamento, citadas anteriormente.
- ✓ Colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y en particular con la Policía Municipal.
- ✓ Protección y vigilancia de los edificios objeto del contrato.
- ✓ Vigilancia y control de las entradas y salidas de personas, objetos y materiales, en los accesos a las distintas dependencias, según las instrucciones que se reciban al efecto desde Madrid Salud.
- ✓ Control y manejo de los medios técnicos que integran el sistema de seguridad de los edificios.
- ✓ Evitar la comisión de toda clase de hechos delictivos y actuar de acuerdo con las disposiciones legales vigentes cuando aquellos se hubieran producido.
- ✓ Realización de las rondas e inspecciones de reconocimiento de las dependencias, de las que se dejará constancia en los partes diarios.
- ✓ Conocer la ubicación en cada uno de los edificios de las instalaciones de calefacción, aire acondicionado, equipos de detección e inspección de incendios, alarmas, etc, con el fin de dar respuesta adecuada y pronta a las posibles situaciones de emergencia, siniestros o accidentes que pudieran producirse.
- ✓ Responsabilizarse de la apertura y cierre de todas las puertas de acceso al inmueble, de acuerdo con los horarios e instrucciones que se establezcan al respecto, ejerciendo el control y custodia de las llaves que en su caso se le encomiende, así como la desconexión de la luz eléctrica cuando no haya personal en el interior de los inmuebles.
- ✓ Informar al Órgano de Contratación a través de la persona interlocutora de la empresa, de todas aquellas incidencias que por su naturaleza puedan afectar al estado del inmueble. Asesorar técnicamente en todos los aspectos relacionados con la seguridad del edificio objeto del contrato.
- ✓ Cumplimiento de los procedimientos de actuación implantados en los edificios municipales en lo relativo a situaciones habituales:
 - Control de Acceso de Personas
 - Sistemas de detección de metales
 - Centro de Control
 - Control de aparcamiento

- Custodia de llaves
- ✓ Cumplimiento de los Procedimientos de Actuación implantados en los edificios municipales en lo relativo a situaciones de emergencia:
 - Recepción y Registro de amenaza de Bomba
 - Procedimiento de Accesos incontrolados
 - Procedimiento de Intrusión
 - Procedimiento de Incendio
 - Procedimiento de Inundación
 - Procedimiento de recepción de objetos sospechosos de contener sustancias explosivas o peligrosas.
 - Procedimiento en la evacuación de edificios.
 - Procedimiento ante atentados terroristas.

ANEXO III

ESPECIALIDADES EN LOS CENTROS DE ATENCIÓN A LAS ADICCIONES

La persona que ingrese en el centro debe firmar un contrato terapéutico para iniciar tratamiento. En dicho contrato, se recoge expresamente que la persona usuaria del sistema de atención e integración social de la persona drogodependiente se verá obligada a observar los siguientes deberes mencionados en la Ley 5/2002 de 27 de junio, sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos (artículo 18):

“A tratar con respeto a todo el personal del centro y a las demás personas usuarias. No se admitirán conductas agresivas, tanto físicas como verbales, ni portar armas de ningún tipo, o incurrir en falsificación de recetas o cualquier otro tipo de documento, robos, consumo de sustancias tóxicas, incitación al consumo o tráfico de sustancias tóxicas dentro de las instalaciones y se ha de procurar colaborar con el buen funcionamiento del centro, así como en el mantenimiento de las instalaciones y de su entorno. El incumplimiento de los derechos y deberes contenidos en el presente documento, así como de los establecidos en las Normas Internas de Funcionamiento del Centro, podrán dar lugar al cambio de programa asistencial, de centro o de tratamiento y a la imposición en su caso, de sanciones administrativas o a la exigencia, según la gravedad, de las responsabilidades civiles, penales o de cualquier otro orden en que pueda incurrir su autor/a.”

En caso de incumplimiento, “si alguna de las personas derivadas no cumpliera los requisitos de ingreso, o bien una vez ingresado cometiera actos que alterasen gravemente la dinámica cotidiana del centro (sustracciones, consumo de sustancias prohibidas, agresiones, etc.), podrá contemplarse su inadmisión y/o derivación al centro de referencia, de acuerdo con el régimen de derechos y deberes (ver epígrafe 2.4.3.). En todo caso, el recurso deberá ser autorizado por el centro de referencia, antes de proceder a la inadmisión y/o derivación de la persona usuaria, salvo que la incidencia sea de gravedad o se produzca fuera del horario laboral de aquel. En este último supuesto se remitirá inmediatamente informe escrito al centro de atención, con copia al Servicio de Asistencia del Instituto de Adicciones”

Esta decisión sería comunicada inmediatamente al centro de referencia de la persona usuaria, no pudiendo ingresar de nuevo en ese recurso hasta pasados 6 meses, salvo que por indicación terapéutica se requiriera su reingreso en un plazo más corto de tiempo.

Comunicación de los hechos, procedimiento de traslado y registro

La Dirección del Centro llamará al Servicio de Asistencia explicando el incidente y enviará un pequeño informe con la clave RAD.

El Servicio de Asistencia asignará un Centro de manera rotativa en función del **registro de traslados** de personas usuarias conflictivas (base de datos en Excel donde figura clave de la persona usuaria, fecha de la incidencia, CAD que traslada y CAD receptor, así como un breve resumen de la incidencia).

En el caso en el que dicha persona hubiera sido ya trasladada del centro al que le correspondería ir por el orden del registro se le enviará al siguiente en el turno.

(Modelo registro de traslados)

CENTRO QUE TRASLADA	CENTRO RECEPTOR	FECHA	MOTIVO

Desde el Servicio de Asistencia se comunicará el incidente a la Dirección del Centro al que se deriva y se informará sobre el Centro asignado a la Dirección del Centro que deriva. Posteriormente ambos acordarán las fechas de las citas que siempre serán en un plazo inferior a una semana de acuerdo con la gravedad de los hechos. El informe de derivación y los motivos del traslado deben enviarse al Centro asignado antes del día de la primera cita del paciente.

En el caso de las personas usuarias que están en tratamiento con metadona: el Centro asignado dispensará la dosis de metadona prescrita por el Centro que deriva al día siguiente del último dispensado por este Centro actuando de forma similar al procedimiento que se realiza con las personas transeúntes, durante el periodo comprendido desde el incidente hasta la primera cita en el Centro asignado. Sólo en casos excepcionales, que se expondrán en el informe (por ejemplo: días festivos, puentes, etc....) se procederá a derivación al dispositivo MADRONO, el cuál será debidamente informado de los motivos de la derivación antes de que la persona se presente en dicho dispositivo.

En el caso de que la persona tenga previsto un ingreso inmediato en recurso, y se mantenga la indicación terapéutica, el informe deberá cumplimentarlo el centro que deriva. Antes del ingreso del paciente en el recurso, el centro asignado tendrá al menos la primera cita con el paciente. Al recurso se le informará del incidente y del cambio de centro.

En la historia de la persona usuaria deberá quedar reflejado, tanto por parte del Centro que deriva como del que recibe, el motivo por el que se ha producido la derivación.

En el caso de personas en tratamiento con metadona si no acudiera al Centro derivado y se presentase en el Centro derivador en los 7 días siguientes, se le remitirá al Centro derivado nuevamente. En el caso de que hayan pasado más de 7 días sin tomar metadona y se presentará en el Centro derivador se le remitirá al Centro derivado donde se le considerará como un caso nuevo.

En el caso de que una persona derivada a otro centro quisiera regresar al Centro de origen, dicho regreso será valorado por el equipo terapéutico teniendo en cuenta los motivos que ocasionaron la derivación.

La decisión de la derivación será comunicada en privado a la persona usuaria por la dirección del centro proporcionándole en ese momento la dirección del nuevo centro junto con la fecha y profesional de referencia con el que tendrá la primera cita.

En algunos casos en los que se producen estos traslados de forma reiterada el Servicio de Asistencia valorará con la Subdirección General de Actuación en Adicciones de la CM el traslado a la red de atención de las adicciones perteneciente a la Comunidad de Madrid. Este traslado se tramita a través del Servicio de Asistencia.

ANEXO IV

ESPECIALIDADES DE LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS

Conforme se recoge en el Reglamento sobre la Utilización de las Instalaciones y Servicios Deportivos Municipales, en su artículo 11, las personas responsables de las instalaciones deportivas municipales podrán adoptar medidas para restablecer el orden y funcionamiento del servicio, sin perjuicio de la proposición de la instrucción de los expedientes sancionadores que correspondan

En este sentido, podrán proceder a negar el acceso o expulsar de una instalación deportiva municipal a las personas, cuyas acciones pongan en peligro la seguridad o tranquilidad de las personas usuarias, y en todo caso a los que incurran en alguna de las siguientes conductas:

- a) Cualquier infracción de las normas que se contienen en este Reglamento y que se refieran a la utilización de las instalaciones. En tal sentido, se valorará en el acto la situación concurrente, teniendo en cuenta circunstancias como la gravedad de la falta, el caso omiso a las advertencias para que se elimine esa infracción, el perjuicio manifiesto de inmediato a otras personas usuarias, reincidencia conocida, y otras de similar índole.
- b) La no posesión de título de uso válido de acceso, incluyendo la utilización de una instalación deportiva municipal sin previa reserva, cuando ésta sea obligatoria.
- c) Realizar actos contrarios a la convivencia social, higiene u otras conductas antisociales.
- d) La utilización del título de uso habilitante sin ser titular del mismo. La expulsión de la persona usuaria, en este caso irá acompañada de la retirada del título de uso utilizado para acceder.

En el caso de que la persona infractora no deponga su actitud o manifieste alguna conducta agresiva, sea de forma verbal o física, el personal de servicio deberá evitar el enfrentamiento directo, procediendo de inmediato a dar aviso a la Policía Municipal.

Asimismo, debe tenerse en cuenta el procedimiento sancionador regulado en el Título VI del citado Reglamento que se gestiona desde la Dirección General de Deporte, así como la Resolución de 27 de enero de 2017 de la Gerente de la Ciudad por la que se aprueba la Instrucción sobre criterios de actuación común en la tramitación de procedimientos sancionadores.

ANEXO V

ESPECIALIDADES EN LOS CENTROS DE LA RED MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

Cualquier acto de agresión a los profesionales de los Centros de la Red Municipal de Servicios Sociales, gestionados por personal municipal, será comunicado a la Dirección del correspondiente Centro, quien a su vez lo notificará a la Coordinación del Distrito, en el caso de los Centros de Servicios Sociales y en los supuestos de centros de la red especializada gestionados por personal municipal, a la correspondiente Subdirección General de adscripción. En todos los casos, se comunicará también a la SGT del Área de Gobierno de Familias, Igualdad y Bienestar Social. Asimismo, se informará de la agresión a la Jefatura del Departamento de Servicios Sociales, en el caso de los Centros de Servicios Sociales y a los responsables de la Jefatura de Unidad de los centros de la red especializada gestionados por personal municipal.

Una vez se tiene conocimiento del acto de agresión al personal profesional de referencia, se procederá de la siguiente forma:

- La persona responsable del Departamento de Servicios Sociales del Distrito en el que se encuentre el Centro o bien, el Jefe de Unidad del centro de la red especializada gestionados por personal municipal, mantendrá una entrevista con la persona usuaria que supuestamente ha agredido a alguna persona profesional del Centro para, tras una primera valoración, informarle de las posibles consecuencias de su comportamiento (apercibimiento verbal, apercibimiento por escrito, interposición de denuncia, pérdida de la condición de usuario...), así como de las medidas que se implementarán en el Centro de Servicios Sociales y/o centro de la red especializada de Servicios Sociales gestionado por personal municipal a partir de dicho momento, como consecuencia de la agresión por su parte, en el caso de que quiera continuar recibiendo la correspondiente atención social en el mismo y las condiciones en que ésta se le dispensará, en su caso.
- La Jefatura de Departamento del Distrito en que se encuentre el Centro de Servicio Sociales se ocupará de comunicar el hecho a la persona responsable de la Jefatura de Servicios a la Ciudadanía, Secretaría y/o Coordinación de la Junta Municipal de Distrito en el caso de los Centros de Servicios Sociales, para conocimiento y efectos oportunos a quienes informará de los medios necesarios para garantizar que la atención de la persona en cuestión no entra en conflicto con la seguridad del personal profesional del Centro de Servicios Sociales. De igual modo, la Jefatura de Unidad o responsable del Centro de la red especializada gestionado por personal municipal, comunicará el hecho al responsable de la Subdirección General de adscripción.
- La Dirección del Centro de Servicios Sociales y/o centro de la red especializada gestionado por personal municipal cursará aviso y notificación de lo acontecido y medidas a adoptar a todo el personal del Centro, con especial atención al personal de seguridad, a quienes se solicitará una especial colaboración en estos casos- ya se trate de personal de seguridad privado o Policía Municipal-.
- Al objeto de proteger y ofrecer máximas garantías al personal profesional agredido, la Dirección del Centro, si así lo considera necesario en su caso, procederá a designar una nueva persona profesional de referencia en el caso. Se seguirán criterios de proporcionalidad de tal forma que se garantice que los casos conflictivos se reparten entre todos los



profesionales con competencia en intervención social. En el caso de los dispositivos de carácter residencial gestionados por personal municipal, se podrán plantear el traslado de la persona usuaria a otro centro o bien, en situaciones muy graves, se podrá plantear la pérdida de la condición de usuaria. En estos supuestos, se valorarán otras medidas específicas de protección a los profesionales en atención a la gravedad de la decisión tomada, todo ello con conocimiento de la Subdirección General de adscripción.

- En el caso en que la Dirección del Centro, de acuerdo con la Jefatura de Departamento, así lo consideren, se podrá realizar dicha designación incluyendo un cambio en el turno de atención; asimismo, y siempre que la dotación de equipamientos del Distrito lo permita, se podrá realizar un cambio de Centro de Servicios Sociales. Excepcionalmente, si las circunstancias así lo aconsejan, contando con la debida motivación, y previa autorización del Área de Gobierno competente, se podría realizar el traslado de expediente a otro Distrito de Madrid.
- Una vez asignado el nuevo profesional de referencia o cambio de Centro, al menos la primera entrevista, la realizará el nuevo profesional de referencia junto con la Dirección de Centro. Ambos profesionales, a la finalización de la misma, y en su caso, posteriores, valorarán la oportunidad de que la siguiente entrevista se realice asimismo conjuntamente. En el caso en que no se considerase necesario realizar un cambio en el profesional de referencia, se actuará asimismo de acuerdo a lo anterior.
- Durante el desarrollo de las entrevistas con usuarios que cuenten con historial de comportamientos actitudes desafiantes/agresivas se podrá solicitar formalmente al Distrito en el que se ubica el Centro de la Red Municipal de Servicios Sociales la presencia policial/personal de seguridad, quien permanecerá, salvo criterio fundamentado en contra, a la puerta del despacho. Al igual que en el caso anterior, a la finalización de cada entrevista se valorará la oportunidad de su presencia en posteriores intervenciones.
- En el supuesto de que se necesite realizar visita domiciliaria a alguna persona que eventualmente se hubiera mostrado agresiva/desafiante con anterioridad, parece aconsejable que a la misma acudan, al menos, dos profesionales del Centro, cuando eventualmente la dotación de la plantilla así lo permita.
- En todo caso, ante este tipo de situaciones, se generará un aviso en CIVIS para que cualquier profesional que acceda al expediente de alguna de ellas, y siempre con el debido respeto a la información de carácter personal, la integridad y la intimidad de las personas usuarias, pueda contar con una información tal que le permita atenderla con las máximas condiciones de seguridad.

En el caso en que, derivado de los actos de la persona usuaria, haya recaído resolución judicial, se actuará de acuerdo a la misma. Si la actuación conforme a la resolución judicial generara dudas al profesional de referencia, éste, a través de la persona responsable del Departamento de Servicios Sociales y/o Jefatura de Unidad responsable del servicio, procederá a formular la correspondiente consulta al Área de Gobierno competente en materia de Servicios Sociales.

En los Dispositivos de Servicios Sociales donde se proporciona la prestación de alojamiento (Centro de Acogida San Isidro y Unidades de Estancias Breves de Samur social), se cuenta con el correspondiente Sistema de Normas internas de funcionamiento de los usuarios en el que se

establece las condiciones de estancias, normas de convivencia y las causas de la pérdida de condición de estancia de los usuarios.

En ambos casos (Centro de Acogida San Isidro y Unidades de Estancias Breves de Samur Social), por la singularidad y perfiles de las personas atendidas con el objetivo velar por una convivencia serena y apacible, todos los usuarios/as en el momento de su ingreso son informados individual o grupalmente, verbalmente y por escrito de la normativa interna y del sistema de sanciones del centro, firmando un compromiso de cumplimiento del mismo.

En los casos en los que no se estime la decisión de la pérdida de condición de la persona agresora del centro, se tomarán por parte de la dirección de los centros todas las medidas necesarias al objeto de garantizar la protección de profesional afectado, realizando todos los cambios requeridos en la prestación de los distintos servicios del centro.

Aprobado en la reunión del Comité de Seguridad y Salud celebrada el 27 de julio 2021.