

manual orientativo de

PREVENCIÓN y ACTUACIÓN

ante agresiones a
trabajadores/as sociales



COORDINADOR DEL TRABAJO

Francisco Garcia Cano

GRUPO DE TRABAJO FORMADO POR

Ana M. Sánchez Fernandez

Jose Ignacio Santás García

Mar Ureña Campaña

REVISIÓN DE TEXTO

Sara Martin Blanco

ISBN

978-84-09-46912-3

DEPOSITO LEGAL

M-30792-2022

DISEÑO Y MAQUETACIÓN

Ángel Sirvent



Índice

1. INTRODUCCIÓN	4
2. AGRESIÓN	5
3. LA PERSONA QUE AGREDE	9
4. EL/LA TRABAJADOR/A SOCIAL COLEGIADO/A	14
5. LA INSTITUCIÓN EMPLEADORA	19
6. LA DENUNCIA	23
7. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	25
8. OTRAS INSTITUCIONES	26
9. EL PAPEL DE LA ESTRUCTURA COLEGIAL ANTE AGRESIONES A COMPAÑEROS/AS	27
10. BIBLIOGRAFÍA	30
11. ANEXOS	31

I. introducción

Estimados/as compañeros y compañeras:

En el año 2010 se diseñó desde el Colegio de Trabajo Social el “Manual Orientativo de Prevención y Actuación ante agresiones a trabajador/as sociales” en situaciones de violencia en el trabajo.

Se tomó la consideración de elaborar este documento porque el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid había tenido conocimiento de agresiones realizadas por algunas personas usuarias a trabajadores/as sociales, tanto en el ámbito público como en el ámbito privado.

Tras haber implementado durante estos años algunos servicios que proporcionan a los colegiados/as información, orientación y respaldo ante situaciones de violencia en su puesto de trabajo, se ha considerado necesario actualizarlo para poder abarcar, aún más, las diversas situaciones que puedan darse teniendo en cuenta la amplitud de centros en los que ejercen los/as trabajadores/as sociales.

Esta reedición presenta tres novedades destacables: en primer lugar, la experiencia que durante todos estos años ha recogido el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid impulsa la puesta a disposición este documento al Consejo General del Trabajo Social con el objeto de incorporar una mirada jurídica experta del que carecía nuestra propuesta y de cuyo producto final pueda ser beneficiaria toda la estructura colegial; añadimos además, la incursión y fomento del uso de herramientas digitales, tanto para prevenir agresiones en la intervención profesional así como para afrontar nuevos espacios digitales de situación de riesgo a profesionales, y por último, la adaptación de los servicios del Colegio de Trabajo Social de Madrid a las nuevas situaciones que se presentan en los puestos de trabajo de los y las profesionales.

Este documento, al igual que el anterior, tiene un objetivo puramente preventivo e informativo, y pretende ser instrumento de referencia y apoyo a profesionales, empresas, entidades e instituciones.

En este se define qué se entiende por agresión, los tipos de agresiones a los que los/as profesionales están más expuestos/as y una amplia carta de propuestas de prevención a las personas implicadas para evitar este tipo de situaciones que deterioran no solo la salud y la integridad de los/as profesionales, sino que, que por extensión afectan al centro de trabajo, compañeros/as y a la atención que recibe la ciudadanía.

Igualmente, es necesario que, a través de estas líneas, podamos reivindicar una vez más que la base de algunos conflictos se encuentra en la insuficiencia de recursos y ratios desorbitadas a las que los/as trabajadores hacen frente día a día en su desempeño profesional.

No obstante, debemos reseñar, que esta publicación es un intento de ello, que nuestro trabajo debe realizarse en un contexto de enfoque de derechos y que las posibles situaciones de agresión deben prevenirse y atenderse desde el mismo. Tampoco debemos olvidar cuál es la parte más vulnerable de la relación, el entorno en el que se desarrolla nuestro trabajo y los determinantes sociales y de salud que se encuentran implicados y una praxis ajustada a nuestro código deontológico; sin que ello suponga en modo alguno la justificación o normalización de agresiones o actitudes violentas frente a la figura del/la profesional.

Mantener este complejo equilibrio es responsabilidad tanto de las entidades como de las profesionales, más en entornos tan cambiantes como los actuales en los que las formas de ejercer agresión se diversifican e implican la adaptación continua de las medidas a tomar en cada contexto de intervención.

Espero sinceramente que este manual ayude en la realización de un Trabajo Social en entornos seguros y confiables, tanto para el profesional como para las personas que requieren de nuestra atención. Así mismo espero que ayude a mejorar las relaciones de ayuda tan significativas para nuestra profesión, no sin ello dejar de atender y acompañar desde la estructura profesional, a las compañeras/os que lamentablemente sean víctimas de alguna agresión.

Daniel Gil Martorell
Decano

2. AGRESIÓN

Una agresión es, según la Real Academia de la Lengua Española, “un acto de acometer a alguien para matarlo, herirlo, o hacerle daño”. Este será uno de los conceptos más significativos que se tratará en el documento. Sin embargo, a lo largo de este manual, utilizaremos una definición más amplia del mismo, ya que trataremos la agresión directamente relacionada con el ámbito laboral o con el concepto de violencia en el lugar de trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define la violencia 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.” Además, hace una distinción de dos tipos de violencia en el lugar de trabajo; la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que se da entre los trabajadores, incluidos también los cargos superiores, y, la violencia externa, que es la que tiene lugar entre trabajadores y toda otra persona presente en el lugar de trabajo¹.

La violencia laboral tiene lugar cuando se dan incidentes en los que las personas empleadas sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los trayectos de ida y vuelta al mismo, que pongan en peligro, de manera implícita o explícita su seguridad, bienestar o salud².

Las trabajadoras/es sociales son profesionales que presentan un riesgo elevado de sufrir violencia en el lugar de trabajo, ya que como reconoce la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las profesiones que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia son aquellas que tienen estrecho contacto con usuarios. Ciertamente, aunque no es estadísticamente notable, si cabe mencionar que las agresiones registradas provocan un gran impacto en la salud tanto física como psíquica del/ de la profesional, así como en el equipo.

Según la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo, los/as trabajadores/as sociales, se enfrentan principalmente a riesgos como el “Estrés” y la “Violencia” y esta, destaca la peligrosidad derivada de algunos lugares de trabajo en los que prestan servicio estos/as profesionales, ya que trabajan en una gran variedad de entornos, todos ellos muy dispares y con personas de condiciones muy diferentes. Hace referencia a que en ocasiones el trabajo se ha de realizar fuera del puesto, acudiendo a viviendas o en otros entornos, lo que también recoge situaciones de riesgo que pueden propiciar las agresiones.

¹ ORGANIZACION INTERNACIONAL DEL TRABAJO. (2013, octubre). Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO GINEBRA, en http://www.oit.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf

² (OIT, CIE, OMS, ISP (2002): Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, Consejo Internacional de Enfermeras, Organización Mundial de la Salud y Internacional de Servicios Públicos en (Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud (ilo.org))

Sin embargo, es importante recalcar, que, aunque los/as trabajadores/as sociales deben ser conscientes de que su profesión, debido a que las personas con las que se trabaja, por lo general, están atravesando situaciones de dificultad, puede de alguna forma, provocar que durante las intervenciones surjan situaciones de riesgo o actos violentos, pero esto no es lo habitual, ya que los entornos en los que se desarrollan, suelen encontrarse notablemente controlados para evitar que se den estas situaciones de violencia. Por ello, no debe darse por hecho, que las agresiones vayan ligadas a la profesión, ni que el riesgo sea elevado. Si, tener en cuenta a la hora de establecer protocolos de prevención de riesgos laborales o de seguridad, el hecho de que el Trabajo Social desarrolla su actividad laboral con situaciones más arriesgadas que a lo mejor otras profesiones.

Según el tercer informe ISSE³, el 34,9% de las 1.490 profesionales participantes en la investigación recogida por este informe, aseguran que han sufrido agresiones verbales en su puesto de trabajo; y, un 1,1% manifiesta haber sufrido agresiones de tipo físico.

No obstante, aunque la profesión de los/as trabajadores/as sociales representa, como todas las profesiones que intervienen directamente con la ciudadanía, un riesgo más elevado de sufrir agresiones y violencia en el ámbito laboral, debe tenerse en cuenta que no es una realidad cotidiana, ya que el número de estas es muy bajo a lo largo de toda la vida profesional. Es cierto, que, en algunas ocasiones, los actos de violencia y situaciones de riesgo son impredecibles, pero conociendo bien los factores que pueden influir para que estas se desencadenen, es competencia de las entidades, empresas y administraciones dotar de medidas de seguridad y prevención a los/as profesionales que desarrollan su labor profesional en ellas. Aunque algunos factores de riesgo puedan ser inherentes al ejercicio de nuestra profesión no deben obviarse a la hora de diseñar mecanismos prevención, no solo por parte del centro de trabajo, sino también por cada profesional. Las agresiones no se deben normalizar en ninguno de los casos.

La agresión, en múltiples ocasiones, no aparece como un ente único, en cambio, si aparece como un constructo múltiple en el que se dan diversos tipos de acciones violentas y comportamientos agresivos. Esto es debido a que la agresión cumple con su propia naturaleza multidimensional, en la que influyen diferentes procesos fisiológicos, mentales y sociales que culminan manifestándose en formas de agresión.⁴

A continuación, se detalla una clasificación de agresiones diferenciadas en tres tipologías en base a su naturaleza:

³ Consejo General del Trabajo Social. (2018). III informe sobre los servicios sociales en España. Investigaciones e informes del consejo general del trabajo social. https://www.cgtrabajosocial.es/files/5de783c0056f8/ISSE_III_WEB.pdf

⁴ M. A. CARRASCO Y M. J. GONZÁLEZ / ACCIÓN PSICOLÓGICA, junio 2006, vol. 4, n.o 2, 7-38

CLASIFICACIÓN DE AGRESIONES

- **Agresiones verbales:** respuesta oral que resulta nociva para el otro, a través de insultos o comentarios de amenaza o rechazo. Estas agresiones se manifiestan mediante: Gritos, insultos, amenazas, coacciones, intimidaciones, etc.
- **Agresiones físicas:** la agresión física, causada directamente, se puede clasificar, según la gravedad producida, en leve, cuando la señal desaparece en minutos u horas, media cuando la recuperación requiere algunos días, grave cuando ocasiona lesiones de semanas e incluso secuelas de por vida, y mortal. Estas agresiones se manifiestan en forma de empujones, puñetazos, patadas, o por la propiciación de golpes por medio de algún objeto o arma agresora.⁵
- **Agresiones sociales:** acciones dirigidas a dañar la autoestima de los otros, su estatus social o ambos, a través de expresiones faciales, desdén, rumores sobre otros o la manipulación de las relaciones interpersonales.⁶

Según un estudio realizado por los Colegios Oficiales de Diplomados/as en Trabajo Social de Árabá, Bizcaia y Gipuzkoa⁶, 7 de cada 10 trabajadores/as sociales manifiesta haber vivido situaciones de riesgo en su ejercicio profesional. En el caso de los/las empleados/as públicos, la incidencia sube hasta el 80%.

Entre los/las que reconocieron haber vivido situaciones de riesgo, 9 de cada 10 situaciones estuvieron en relación con las personas usuarios/as.

La violencia en el ámbito laboral puede suponer un gran impacto psíquico en el/la profesional, ya que atenta contra su integridad moral, y por tanto contra los derechos humanos por cuya defensa, los/as trabajadores/as sociales trabajan de forma individual y colectiva.

Las agresiones y/o situaciones de violencia tienen sobre los/as profesionales diferentes consecuencias; estas pueden ser biofisiológicas, cognitivas, emocionales y sociales. Las consecuencias psicológicas o emocionales que más se dan son el estrés, pudiendo derivar en un trastorno de estrés postraumático, impotencia, desgaste profesional, ira, temor, rabia, cansancio, miedo a volver a vivir una situación semejante, sobrecarga laboral e hipervigilancia. Estas consecuencias, en ocasiones afectan en la vida personal y familiar de los/as trabajadores/as sociales.⁷

⁵ FARIÑA GONZÁLEZ, J. (2007): Agresiones a los médicos: causas y cómo evitarlas. Barcelona: EUROME-DICE, Ediciones Médicas, pág. 4.

⁶ M. A. CARRASCO Y M. J. GONZÁLEZ / ACCIÓN PSICOLÓGICA, junio 2006, vol. 4, n.o 2, 7-38

⁷ CESM (2007): Documento marco para la prevención y actuación frente a la violencia hacia los facultativos (resumen). Confederación Estatal de sindicatos de Médicos. En http://www.cesm.org/nueva/documentos/salud_laboral/

Además, estas consecuencias que sufren los/as profesionales también interfieren en su desempeño profesional lo que puede producir un aumento de los errores y una atención social deteriorada.

Algunos/as profesionales, tras haber sido víctimas de una agresión en su puesto de trabajo, han sufrido consecuencias que tienen que ver con la desmotivación o la falta de seguridad profesional, por llevar a cabo de forma óptima las intervenciones que tienen programadas. Es importante tener en cuenta a la hora de trabajar en la prevención de agresiones, concienciar a la ciudadanía sobre las consecuencias negativas que pueden surgir en la prestación de servicios en caso de que los/as profesionales se sientan desmotivados, ya que la calidad de su atención disminuirá notablemente incidiendo de forma directa en el bienestar de las personas usuarias.

Actualmente, en la profesión del trabajo social la situación frente a la violencia en el ámbito laboral va evolucionando. Esto puede observarse en que cada vez existe menos normalización de estos sucesos, debido a que la ciudadanía en general es más consciente de la efectividad de los enfoques proactivos y porque los/as compañeros/as no adoptan posturas tan críticas a la hora de conocer que una agresión se ha dado en su empresa, entidad o institución.

La normalización de los actos violentos en la atención al público no se asume, como anteriormente, algo implícito a las actuaciones profesionales de los/as trabajadores/as sociales. Esto ha supuesto un gran avance tanto para la ciudadanía como para los/as profesionales y ha provocado que no se minusvalore la implantación de medidas preventivas en los espacios de atención social profesional.

Además, se ha podido demostrar la falsa concepción de que la agresión es algo que puede ocurrir en cualquier momento, ya que la puesta en marcha de medidas preventivas, dentro de la prevención de riesgos laborales que debe elaborar cada centro de trabajo y, una vez identificados los factores de riesgo propios de cada actuación y específicos de cada espacio laboral, ha favorecido la disminución de agresiones.

Para cerrar este capítulo, cabe mencionar que aún debe mejorar el apoyo por parte del centro de trabajo al trabajador/a social que sufre una agresión, ya que en muchas ocasiones estos/as se encuentran con la indiferencia y falta de soluciones por parte de la empresa, entidad o institución en la que desempeña su actuación profesional y en la que ha sido víctima de una agresión durante la misma. Estos centros deben encontrar el equilibrio entre satisfacer las necesidades de los/as profesionales agredidos y el derecho a la atención de las personas usuarias.

3. LA PERSONA QUE AGREDE

A la hora de hablar sobre la persona a que agrede, no solo debemos tener en cuenta la influencia de sus circunstancias y problemáticas personales, sino que **es conveniente valorar también el momento de la intervención en el que se produce la agresión y las características propias de la entidad donde se desarrolla profesionalmente el/la trabajador/a social**. Por ello, podemos afirmar, que existen factores de riesgo que influyen en los actos de violencia y agresiones y estos pueden derivar tanto del contexto personal y privado de la persona usuaria como de las limitaciones, complicaciones o discrepancias que puedan darse a lo largo o en un momento dado de la relación profesional.

Las personas con las que trabajan principalmente, los/as trabajadores/as sociales son colectivos con un escaso nivel de resistencia a la frustración, que se encuentran en situaciones de extrema necesidad y, por lo tanto, una gran vulnerabilidad psicológica y social, o que llevan un largo periodo de tiempo sufriendo una situación de necesidad severa, que no consiguen superar.

Por ello, estos/as profesionales deben contar con que los colectivos que precisan de sus actuaciones e intervenciones pueden ser personas susceptibles de cometer agresiones en determinados momentos por los motivos expuestos en los párrafos anteriores, y, son conscientes de que sus funciones exigen un plus de pedagogía y adaptación de metodologías para no producir un efecto de “maltrato institucional”.

La profesión del trabajo social ha logrado consolidar mecanismos de formación continua y supervisión profesional para conocer las situaciones de violencia en el lugar de trabajo que se dan y ofrecer el mejor servicio posible que responda a las mismas de forma adecuada, ajustada y efectiva. A su vez, los/as trabajadores/as sociales han aceptado que, en muchos casos, su papel se encuentra en un espacio social intermedio entre la población y las instituciones, situación que tratan de aprovechar para acercar y dotar a las personas de aquellos recursos que se ajusten a su situación particular y puedan mejorar su bienestar. No obstante, a menudo, la demanda supera las posibilidades de actuación y resolución del problema planteado, lo que puede dar lugar a la generación de una situación de riesgo en la que se produzca una agresión por parte de la persona usuaria a la profesional.

Como se comenta al inicio de este capítulo **podemos diferenciar en tres grupos los factores de riesgo que son susceptibles de influir en las situaciones de violencia y agresión a los/as trabajadores/as sociales**. Por un lado, se dan las situaciones de riesgo propias de las circunstancias psicosociales de la persona usuaria agresora, por otro lado, las situaciones de riesgo que surgen de la intervención social, sus limitaciones y conflictos y, por último, las situaciones de riesgo que surgen debido a las características particulares del centro o entidad social.

Dentro del primer grupo de factores de riesgo, que tienen que ver con las circunstancias particulares de la persona usuaria, es decir, **Factores Psicosociales**, podemos incluir los siguientes:

- Colectivos especialmente vulnerables: Adicciones, salud mental, con carencias educativas y/o familiares.
- Personas especialmente violentas o agresivas que se encuentren privadas de libertad.
- Colectivos migrantes y/o en riesgo de exclusión social.
- Personas que no son capaces de aceptar su responsabilidad en la situación que se encuentra.
- Personas que no logran reconocer sus aptitudes y capacidades para resolver el problema o mejora su propia situación.
- Personas con escasas habilidades personales y sociales y baja resistencia a la frustración.
- Personas con escasas habilidades personales y sociales, así como con baja resistencia a la frustración.
- Personas que desconocen la normativa que regula las ayudas y recursos sociales solicitados.
- Personas que cuentan con expectativas elevadas, superiores o diferentes, entorno a la atención social que se les puede ofrecer.
- Personas en situación de necesidad urgente derivada de problemáticas de larga etiología y multifactoriales.
- Personas en situaciones en las que existan graves dificultades para realizar correctamente el cuidado de sus hijos/as o personas dependientes a cargo.

Dentro del segundo grupo de factores de riesgo, que tienen que ver con la casuística propia de la intervención profesional, denominados **Factores de Contexto de la Intervención**, podemos incluir los siguientes:

- Demandas de atención inmediata que expresan la necesidad o problema que vive la persona usuaria, sin tener en cuenta que haya otras personas que esperan a que sus demandas o problemas sean atendidos, pudiendo ser estas incluso de mayor envergadura, urgencia o gravedad.
- Situaciones de ansiedad, angustia y estrés en la que las personas no aceptan la existencia de protocolos, requisitos de acceso, valoración técnica, baremos institucionales establecidos o disponibilidad de los propios recursos.
- La negativa ante la concesión del recurso que la persona usuaria estima necesario e inmediato.
- La no aceptación de la persona agresora frente a la normativa vigente en cuanto a los procesos sancionadores, de suspensiones o denegaciones de ayudas o recursos.
- La falta de comprensión de la persona usuaria frente a medidas protectoras y legislación existente en casos de protección de menores.

Dentro del tercer grupo de factores de riesgo, que surgen debido a las características particulares del centro o entidad social o llamados **Factores Institucionales**, podemos incluir los siguientes:

- Puestos de trabajo con un/a solo/a trabajador, falta de personal, plantillas inadecuadas y reducidas.

- Intervención y atención social dentro de un sistema que por sus características genera estrés en las personas usuarias e incluso en los profesionales, ya que en ocasiones se manifiesta de forma poco comprensible, sufre demoras, etc.
- Escasez de medidas preventivas o de seguridad.
- Escasa conciencia del riesgo de sufrir agresiones.
- Tiempos excesivos para el acceso a la atención social.
- Falta de formación en prevención y actuación ante situaciones de agresiones.
- Mal diseño del espacio físico de trabajo.
- Falta de transparencia e información en algunas ocasiones sobre los recursos a los que puede acceder la ciudadanía, así como las condiciones de concesión de los mismos.
- Estrictos procesos burocráticos que impiden la respuesta ágil a la cobertura de determinadas situaciones que se presentan dentro de las intervenciones.
- Ratios altas

En todo caso, las entidades, instituciones y profesionales deben formarse en materias tales como prevención de riesgos laborales, gestión y resolución de conflictos y mediación, entre otros, para proveer de recursos y promover la seguridad dentro del entorno laboral, ya que la violencia y las agresiones no son justificables de ningún modo. Es fundamental, tener en cuenta en todo momento el tipo de centro en el que se está llevando a cabo la intervención y/o atención social, ya que, la estructura interna de cada uno de ellos puede variar en función de sus características particulares. Si son empresas privadas que prestan servicios sociales, si son entidades del tercer sector pequeñas que cuentan con pocos recursos personales y/o materiales o si son instituciones públicas. Las instituciones públicas, por lo general, son los centros más preparados y con mejores condiciones para la prevención de las agresiones o situaciones violentas, pero las empresas privadas y entidades más pequeñas encuentran, normalmente, más dificultades para afrontar este tipo de problemas y establecer protocolos o herramientas útiles en materia de prevención de agresiones.

No debemos dejar de mencionar que la profesión del trabajo social y las personas que se dedican a ella apuestan claramente por un enfoque de derechos, siempre con la mirada puesta en el fomento y promoción de los derechos humanos, especialmente con las personas que se encuentran inmersas en realidades de mayor vulnerabilidad.

Esto se materializa a la hora de la práctica, en el diseño y puesta en marcha de actuaciones que permitan garantizar los derechos de todas las personas, tanto usuarias como profesionales, implicadas en la intervención y reconociendo los factores estructurales y coyunturales que puedan ayudar a comprender las actuaciones de violencia y/o agresiones, por supuesto nunca, llegando a justificarlas.

CLASIFICACIÓN DE FACTORES DE RIESGO

<p>FACTORES PSICOSOCIALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Colectivos especialmente vulnerables
	<ul style="list-style-type: none"> • Personas especialmente violentas o agresivas que se encuentren privadas de libertad.
	<ul style="list-style-type: none"> • Colectivos migrantes y/o en riesgo de exclusión social.
	<p>- Personas que no son capaces de aceptar su responsabilidad en la situación que se encuentra, no logran reconocer sus aptitudes y capacidades para resolver el problema, con escasas habilidades personales y sociales y baja resistencia a la frustración.</p>
	<ul style="list-style-type: none"> • Personas que desconocen la normativa que regula las ayudas y recursos sociales solicitados.
	<ul style="list-style-type: none"> • Personas que cuentan con expectativas elevadas, superiores o diferentes, entorno a la atención social que se les puede ofrecer.
	<ul style="list-style-type: none"> • Personas en situación de necesidad urgente derivada de problemáticas de larga etiología y multifactoriales.
	<ul style="list-style-type: none"> • Personas en situaciones en las que existan graves dificultades para realizar correctamente el cuidado de sus hijos/as o personas dependientes a cargo.
<p>FACTORES DE CONTEXTO DE LA INTERVENCIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Demandas de atención inmediata que expresan la necesidad o problema que vive la persona usuaria, sin tener en cuenta que haya otras personas que esperan a que sus demandas o problemas sean atendidos, pudiendo ser estas incluso de mayor envergadura, urgencia o gravedad
	<ul style="list-style-type: none"> • Situaciones de ansiedad, angustia y estrés en la que las personas no aceptan la existencia de protocolos, requisitos de acceso, valoración técnica, baremos institucionales establecidos o disponibilidad de los propios recursos.
	<ul style="list-style-type: none"> • La negativa ante la concesión del recurso que la persona usuaria estima necesario e inmediato.
	<ul style="list-style-type: none"> • La no aceptación de la persona agresora frente a la normativa vigente en cuanto a los procesos sancionadores, de suspensiones o denegaciones de ayudas o recursos.
	<ul style="list-style-type: none"> • La falta de comprensión de la persona usuaria frente a medidas protectoras y legislación existente en casos de protección de menores.

FACTORES INSTITUCIONALES	<ul style="list-style-type: none">• Falta de personal, plantillas inadecuadas.
	<ul style="list-style-type: none">• Intervención social dentro de un sistema estresante para personas usuarias y profesionales.
	<ul style="list-style-type: none">• Escasez de medidas preventivas y falta de formación en prevención ante agresiones.
	<ul style="list-style-type: none">• Escasa conciencia de riesgo de sufrir agresiones.
	<ul style="list-style-type: none">• Tiempos excesivos para acceder a la atención profesional.
	<ul style="list-style-type: none">• Falta de información sobre recursos disponibles.
	<ul style="list-style-type: none">• Estrictos procesos burocráticos.
	<ul style="list-style-type: none">• Ratios altas.

4. EL/LA TRABAJADOR/A SOCIAL COLEGIADO/A

Los/as trabajadores/as sociales tienen la responsabilidad profesional de generar un clima positivo en el que los encuentros con las personas a las que atienden se lleven a cabo en las mejores condiciones. Este clima de serenidad, cercanía, cordialidad y confianza no debe crearse únicamente con el objetivo de prevenir situaciones de riesgo o violencia, sino que principalmente, permitirá que se preste una atención efectiva y de calidad.

El trabajo social es una profesión comprometida firmemente con el desarrollo de los derechos humanos y que actúa en base a unos principios de universalidad y justicia social, tratando de lograr que todas las personas alcancen su bienestar social promoviendo los recursos que se encuentran disponibles a su alrededor. Es una profesión especialmente comprometida con los colectivos más vulnerables y con las personas y grupos que cuentan con menos posibilidades para alcanzar su independencia y bienestar social.

Los/as profesionales del trabajo social están en constante aprendizaje y actualización e intervienen con realidades muy diferentes y casos muy dispares, por ello deben seguir **algunas pautas que les sirvan de forma general para prevenir o salvar situaciones de violencia**. Se exponen a continuación:

- Los/as trabajadores/as sociales deben estar preparados para afrontar entrevistas que revista dificultad.
- Es importante identificar situaciones puntuales que pueden tener más riesgo de tensión o reacción inadecuada por parte de alguna persona para prever estrategias (la entidad, empresa o institución debe colaborar activamente en este punto). Por ejemplo: buscando la presencia de otro/a compañero/a durante el encuentro o utilizando un espacio físico que reúna los mecanismos apropiados para pedir ayuda en un momento dado.
- El/la profesional debe utilizar aptitudes empáticas y de escucha activa, ya que son herramientas muy importantes para generar un vínculo positivo con las personas atendidas y de gran carácter preventivo en relación a posibles tensiones, conflictividad,
- El/la trabajador/a social debe cuidar mucho su lenguaje y expresión verbal y no verbal. Por ejemplo, transmitir una mirada de comprensión invitando a la persona usuaria a ampliar su información ayuda a tranquilizar a esta en un momento de tensión.
- Los/as profesionales deben mostrar total interés por la situación particular de la persona, facilitando de esta forma la liberación emocional, preguntando por si se ha encontrado ya en ocasiones de manera similar y como se solucionó en ese momento la problemática. Esto ayudará a prevenir el conflicto y establecer un diálogo que posibilite que se dé la intervención de forma efectiva.
- Es importante que la información que se facilite en el momento del encuentro con las personas usuarias sea clara y concreta. Esto evitará la creación de falsas expectativas e interpretaciones erróneas y, por tanto, se maximizarán las posibilidades de ayuda que puedan estar a su alcance.
- No debemos olvidar que no todas las personas comprenden de igual manera y con la misma facilidad lo que se les está diciendo. Por ello, es necesario que el lenguaje de los/as profesionales se adapte de manera específica a cada intervención.
- Es imprescindible que durante las intervenciones se logre encontrar elementos en común y en los que estén de acuerdo tanto las personas usuarias como los/as profesionales.

- Durante las visitas a domicilio, si la situación es susceptible de resultar violenta o se han observado anteriormente en la persona usuaria comportamientos agresivos, es conveniente que se lleve a cabo por dos profesionales.
- Es importante que las actuaciones sean transparentes, no solo porque la transparencia sea un criterio de actuación ética, sino porque también es una exigencia legal, ya que la ciudadanía tiene derecho a conocer el contenido de cualquier informe que se expida sobre su situación. Estos informes, por supuesto, siempre deben realizarse con consentimiento y conocimiento por parte de la parte implicada.
- En todo momento se informará a las personas usuarias de todo lo referente a la normativa que regula las actuaciones de los/as profesionales del trabajo social, también de las medidas sancionadoras o denegatorias (en caso de recursos, prestaciones o ayudas sociales) o protectoras (en casos en los que haya menores implicados). Esto evitará que el foco del conflicto se centralice en el/la profesional.
- Es fundamental que, en caso de darse una situación conflictiva, el/la trabajador/a social mantenga la estabilidad emocional, no personalizar la agresión y diferenciar la situación de violencia que se ha dado de la persona usuaria. Nunca se debe caer en la provocación de la persona que increpa o agrede, ya que los/as profesionales del trabajo social deben buscar la conciliación y resolución del conflicto, tratando persuadir a la persona para que deponga su actitud.
- En todo caso se debe transmitir que haremos cuanto esté en nuestra mano, pero sin dar falsas expectativas.
- Es primordial que los/as propios/as trabajadores/as sociales reconozcan las carencias propias y de la entidad, empresa o institución en la que trabajan y traten de colaborar para lograr reunir mecanismos y herramientas de prevención de conflictos o disminución de la tensión de algunas situaciones.

Para poder ofrecer la mayor información posible, a los/as trabajadores/as sociales, a través de este documento, se ha querido incorporar unas pautas claras y concretas que en su conjunto conforman una "Guía Rápida" de actuación en caso de peligro de agresión: Se detallan a continuación:

- En un inicio, se deberá dar por finalizado el encuentro o la entrevista y con serenidad, el/la profesional se incorporará de su asiento para proceder a acompañar a la persona usuaria a la salida de su despacho, sala o espacio en el que se esté dando la atención.

En el caso de que esta primera acción no sea posible, el/la trabajador/a social tratará de abandonar el despacho utilizando alguna excusa dispersora (hacer alguna gestión, por ejemplo), para lograr que la persona usuaria pueda cambiar su foco de atención. A la vuelta al despacho, sala o espacio donde se esté dando en el encuentro, el/la profesional debe regresar acompañado/a por un compañero/a que tenga la capacidad de colaborar en evitar que se dé finalmente la situación de violencia y/o agresión y con el último pretexto de convertirse en testigo de los hechos en caso de que se desencadenasen.

Llegados al punto de sospechar que una agresión pueda darse, es importante establecer una medida de seguridad prudencial, y, por ende, evitar el contacto físico.

- En caso de que finalmente se produzca una agresión, siempre debe tratar de repelerse, actuando en defensa propia y utilizando los elementos de defensa que sean proporcio-

nales a la agresión y por supuesto, siempre dentro del marco legal, para neutralizar la acción de la persona que agrede en ese momento y lograr huir. Nunca se debe actuar con la finalidad de causar daño.

- Una vez producida la agresión, el/la profesional debe, inmediatamente en medida de lo posible, pedir ayuda por los medios a su alcance, al resto de compañeros/as.
- Si la actitud agresiva de la persona usuaria persiste, incluso cuando se ha solicitado ayuda, se debe avisar con celeridad a las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado a través del número de teléfono de emergencias, 112. Serán estos/as profesionales quienes tomarán las medidas oportunas.
- Siempre que se haya producido la agresión, se deberá acudir al centro sanitario o mutua laboral correspondiente, donde se emitirá el correspondiente parte de lesiones y se procederá a expedir la consecuente baja médica, en caso de que el/la profesional sanitario/a lo considere pertinente. El/la trabajador/a social agredido/a comenzará entonces con el tratamiento médico recetado y/o con el apoyo psicológico necesario para su correcta recuperación.
- El/la trabajador/a social agredido/a tendrá que poner en conocimiento de la dirección del centro de trabajo todo lo ocurrido, para que sea este quien tome las medidas necesarias y ajustadas y se puedan articular los mecanismos y protocolos pertinentes para la protección de los/as empleados/as en lo que a la seguridad de su puesto de trabajo le corresponde.
- Es necesario tener en cuenta que la agresión puede producirse en no solo en el centro de trabajo, sino en las inmediaciones, en el trayecto, en domicilios, en establecimientos colectivos, etc. Por lo que será necesario establecer también medidas preventivas para abordar estas circunstancias.

Las claves son siempre similares: en caso de detectar riesgo de agresión, dar por terminado el encuentro, abandonar el espacio y pedir ayuda a otras personas.

- Se deben registrar en el expediente las conductas agresivas que la persona ha manifestado en algún momento de su intervención, con la finalidad dicha situación se tenga en cuenta y así puedan ser tomadas las medidas preventivas adecuadas.

RESUMEN DE PAUTAS PARA UNA ACTUACIÓN RÁPIDA ANTE UNA AGRESIÓN: GUÍA RÁPIDA ANTE UNA AGRESIÓN

De forma preventiva:

- Contener la situación mediante el diálogo y la escucha activa. Buscar puntos comunes.
- Mostrar interés por la situación que vive. Permitir la liberación de la tensión emocional.
- Dar información de forma clara y concisa.
- Informar sobre el contenido de los informes y las consecuencias de los mismos.
- Informar sobre los procesos de queja, sugerencia y reclamación existentes en todos los procesos.

- Reconocer las carencias propias y de la institución.
- Transmitir que haremos lo que esté en nuestra mano, pero sin falsas expectativas.

En caso de peligro de agresión:

- Dar por finalizada la entrevista y acompañar a la persona a la salida de forma tranquila.
- Si no es posible, utilizar un pretexto para salir de la sala y volver acompañado/a de un/a compañero/a.
- Establecer distancia de seguridad y evitar el contacto físico.

Si se produce la agresión:

- Repelerla usando medios proporcionales y dentro del marco legal para permitir la huida.
- Pedir auxilio.
- Si, pese al apoyo de un/a compañero/a, la actitud persiste, avisar mediante el 112 o a las fuerzas de seguridad.
- Acudir a Centro de Salud o Mutua Laboral donde se elaborará parte de lesiones.
- Poner el hecho en conocimiento de la dirección del centro.
- Cumplimentar el formulario de registro de agresiones e informar al Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid.

Ante todo esto, no debemos dejar un lado el marco en el que debe regir todas las intervenciones profesionales: el Código Deontológico de la Profesión de Trabajo Social fue aprobado por unanimidad en la Asamblea del Consejo General del Trabajo Social celebrada en Madrid el 9 de junio de 2012. Tal y como señala su disposición final, entró en vigor el 29 de junio de 2012 y establece en su artículo 14: "Los/las profesionales del trabajo social trabajan en estrecha colaboración con la persona usuaria, motivan su participación y prestan el debido respeto a sus intereses y a los de las demás personas involucradas".

La actuación profesional de los/as trabajadores/as sociales se basa en los principios básicos de dignidad humana, libertad e igualdad, de los cuales derivan los principios generales de la profesión, como son; La autonomía ejercida desde la confianza en las capacidades propias de los profesionales, sin coacciones externas, el respeto activo a la persona como centro de la intervención, justicia social con la sociedad en general y con las personas con las que se trabaja, coherencia profesional conociendo y respetando el proyecto y la normativa de la institución donde trabaja, autodeterminación como expresión de la libertad de la persona y por lo tanto de la responsabilidad de sus acciones y de-

cisiones, la responsabilidad y corresponsabilidad con la persona usuaria, con todos los sujetos que participan en la intervención profesional y con las instituciones, entre otros.

Esta serie de principios resultan incompatibles con situaciones en las que se den agresiones o actos violentos, ya que esto no permitiría que se produjese una atención adecuada. Es importante, que, por ello, se establezcan las medidas oportunas, que, logrando no privar a la persona de sus derechos, sea posible salvaguardar la integridad del/de la profesional.

5. LA INSTITUCIÓN EMPLEADORA

La Directiva Marco 89/391/CEE de Aplicación de Medidas para promover la Seguridad y la Salud de los trabajadores, a través de la cual se manifiesta la Comisión Europea, recoge entre sus obligaciones, la prevención de la violencia en el trabajo y hace responsable de velar porque los trabajadores no sufran daños en el medio laboral a los empresarios.

Además, la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, establece que, "el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con el trabajo." Por ello, instamos a las instituciones a que, en cumplimiento de sus obligaciones, y dentro de la acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva establecida en la normativa, incorporen medidas de prevención de agresiones.⁸

Es importante partir de la percepción de que, como se exponía en el primer capítulo de este documento, los/as trabajadores/as sociales se emplean en una gran diversidad de centros profesionales. Esto quiere decir que las características y recursos físicos, técnicos y materiales difieren mucho de uno a otro, por lo que será imprescindible tener en consideración este precepto ante cualquier situación de abordaje de episodios violentos producidos en el mismo. También para el diseño e implementación de protocolos de prevención y actuación ante agresiones a profesionales.

El centro de trabajo debe reunir las condiciones necesarias para facilitar el adecuado desempeño del puesto de trabajo, por ello, la institución empleadora, debe ser responsable de la seguridad de los/as trabajadores/as y dotar de los medios adecuados que garanticen la misma.

Es competencia exclusiva de los centros de trabajo que el personal se encuentre bien formado en la Prevención de Riesgos Laborales, así como en habilidades para afrontar situaciones conflictivas. También deberá facilitar el cambio de puesto de trabajo en situaciones de gran conflictividad, así como desarrollar actividades de cuidado de los profesionales y una adecuada supervisión y apoyo.

Los/as trabajadores/as sociales deben **exigir que el lugar de trabajo en el que van a desarrollar sus funciones profesionales cuente con unas condiciones óptimas de seguridad, no solo por el riesgo a sufrir una agresión o vivir situaciones de violencia, sino para garantizar un clima agradable y una atención de calidad y efectiva para la ciudadanía.** Además, es importante que los/as profesionales de una misma entidad, promuevan un clima de colaboración y respeto entre el equipo, reconociendo la labor de cada una de las personas que lo conforman. Esto no solo contribuye a mejorar la seguridad de los/as profesionales, sino que también, fomentará la cordialidad y el respeto en la relación que se dé entre la ciudadanía y el/la trabajador/a social.

Es fundamental tener en cuenta la tipología de centro en el que se desarrolla cada profesional del trabajo social y los diferentes contextos de intervención que pueden darse

⁸ LEY 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM nº 304, de 23 de diciembre de 2002.

para poder establecer protocolos y mecanismos de prevención adecuados a cada situación. Algunas cuestiones importantes a tener en cuenta independientemente de la tipología del centro son las siguientes:

- Los despachos, salas de espera o espacios dispuestos para la atención deberán disponer de mobiliario consistente y pesado de difícil manejo.
- Debe existir un teléfono en cada puesto de trabajo o sala de atención por si es necesario pedir auxilio.
- La disposición en cada espacio o puesto de trabajo de mecanismos específicos de para dar alarma en caso de riesgo (botones antipánico, sistemas anti-intrusión, etc).
- Deben contemplarse recursos disuasorios, como son cámaras de vigilancia o en caso de entidades más grandes o instituciones, presencia de personal de seguridad.
- Será fundamental que la disposición del espacio laboral se encuentre ordenada de forma que prevenga los actos violentos y que además facilite la salida o la huida del lugar en caso de agresión o situación de riesgo.
- Las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación) deben ser incluidas en protocolos de prevención de riesgos en la intervención social. Algunas formas de realizar intervención social, de manera que se procure la integridad de los/as profesionales en casos susceptibles de riesgo de agresiones, es a través de atención telefónica o videollamada.⁹
- Formación dirigida a profesionales acerca de autoprotección y prevención de riesgos laborales.

Todas las medidas de seguridad y prevención de situaciones de riesgo y violentas en el trabajo deben ser propuestas por la empresa, entidad o institución, y además, deben contar con un seguimiento exhaustivo y adecuado que evalúe su efectividad y correcta disposición en el momento de ser utilizadas o puestas en marcha.

También será responsabilidad de la entidad, empresa o institución llevar un registro que salvaguarde la identidad de los/as profesionales agredidos/as. Este registro, a su vez, debe ser detallado e incluir datos tales como la intensidad, frecuencia y tipología de las agresiones, con la finalidad de hacer una recogida objetiva de datos.

En el momento en el que ya se ha producido alguna agresión **es la entidad, empresa o institución quien debe abordar la situación que en cada caso estime oportuna y conveniente de acuerdo con el reglamento interno de la misma y con la salvaguarda de los/as profesionales** que trabajan en ella. En estos momentos deben tomarse medidas de rápido cumplimiento, como el traslado del expediente para ser atendido por otro centro y profesional, de manera que se hará compatible la sanción con el derecho que toda persona tiene de ser atendida. En caso de que este traslado de expediente no sea posible,

⁹ Arriazu Muñoz, R., & Fernández-Pacheco Sáez, J. L. (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria. Cuadernos De Trabajo Social, 26(1), 149-158. https://doi.org/10.5209/rev_CUTS.2013.v26.n1.41665

se deberá cambiar de puesto de trabajo al/a la profesional, ya que no es conveniente que tras haberse producido una situación violenta y/o una agresión, el/la mismo/a trabajador/a social continúe atendiendo a la misma persona usuaria. La efectividad de la intervención es probable que disminuya notablemente y las secuelas de los/as profesionales se agraven frente a esta situación.

Deben contemplarse los casos en que tanto los/as profesionales como las personas usuarias, que se han visto inmersas en un conflicto o en una situación de violencia, estén de acuerdo en reanudar la relación profesional. En este caso se deben establecer pautas de reconducción de casos para la recuperación del vínculo. Cada entidad debe establecer sus propios procedimientos y protocolos, de forma que la reconducción de cada caso se ajuste a las necesidades y demandas de este, teniendo en cuenta los deseos y preferencias tanto del/ de la profesional como de las personas usuarias.

La restitución del vínculo puede suponer grandes beneficios para todos los agentes implicados en una intervención; Trabajadores/as Sociales, personas usuarias y centros de trabajo. Además, no solo debe contemplarse como una cuestión reparadora que permita seguir ofreciendo una atención óptima a la ciudadanía por parte del/de la profesional que ha sido agredido/a, sino que debe contemplarse también como una medida y/o herramienta de prevención de las agresiones. Esto, llevado a la práctica, se materializa en que la persona que ha agredido se sienta comprendida, tenga la oportunidad de resarcirse de su acto y por último, no se sienta excluida por haber cometido ese acto.

Lo fundamental en los casos que se han dado agresiones o situaciones violentas es valorar, específicamente, cada uno de ellos, en función de la gravedad del acto producido, las secuelas que ha podido dejar el mismo, y, la circunstancia particular en la que pudo darse. Una vez analizado el caso con detenimiento y las características propias del mismo, será importante analizar en qué situación se produjo esa agresividad, teniendo en cuenta que la misma "puede ser una manifestación que nos indica un alto nivel de sufrimiento en un momento determinado, sin que se haya podido poner de manifiesto otras alternativas para rebajar la angustia".

Sin llegar a justificar la acción violenta de la persona usuaria, podemos comprender, que, a pesar de ello, la persona usuaria sigue necesitando, tanto la intervención, como al/ a la profesional que le ha atendido. Por lo que facilitar que esta pueda realizar un ejercicio de autocritica, introspección, reflexión, aceptación de lo ocurrido y posterior disculpa al/ a la profesional significará una oportunidad para volver a construir de forma positiva y con mayor potencial el vínculo posibilitador.

Igualmente, la entidad, empresa o institución debe contar con unas normas de régimen interno¹⁰ donde figuren los derechos y las obligaciones de las personas usuarias y los mecanismos sancionadores proporcionales a la infracción cometida en caso de ser estos infringidos.

¹⁰ LEY 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios. LEY 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM nº 304, de 23 de diciembre de 2002.

Es recomendable, con el fin de evitar malentendidos y ajustes erróneos de expectativas”, que los diferentes centros, tanto empresas, como entidades e instituciones, cuenten con una publicación y exposición de Cartas de Servicios, en las cuales se muestre la capacidad de respuesta por parte de los servicios y así no cargar toda la responsabilidad en los/as profesionales frente a las demandas realizadas por parte de las personas usuarias. En este sentido, es importante señalar que, en el caso de publicitarse algún recurso, prestación o ayuda, se debe resaltar no solo en qué consiste dicho concepto, sino señalar de forma clara y concreta cuáles son las condiciones o requisitos excluyentes que existen en torno al mismo. Ya que en muchas ocasiones la publicidad se centra solo en resaltar los beneficios del recurso, prestación o ayuda y esto produce una expectativa poco ajustada a la realidad que genera a su vez tensiones innecesarias a la hora de intervenir con colectivos que no pueden ser beneficiarios de la misma.

Así mismo, es aconsejable que se realicen campañas publicitarias en las que la ciudadanía pueda conocer el valor que tienen los servicios y profesionales que tiene a su alcance. Es importante que esta publicidad mencione las consecuencias que sufrirán los mismos ante las agresiones y falta de respeto de las que pueden ser receptores. Toda publicidad debe ser veraz, con procesos transparentes y en los que la población pueda estar al tanto en todo momento de la información correspondiente.

Por todo ello, recogemos en el anexo III de este Manual una recopilación de recomendaciones para las entidades empleadoras.

6. LA DENUNCIA

En nuestra actual legislación, se define delito como una infracción penal que va en contra del ordenamiento jurídico de la sociedad y será castigada con la correspondiente pena o sanción. De acuerdo con el Código Penal, son delitos las acciones y omisiones dolosas o imprudentes penadas por la ley. Antes de la reforma de la ley penal, en el año 2015, cuando la conducta o infracción no es lo suficientemente grave como para ser un delito, se denominaban faltas. Ahora se denominan delitos leves.

La legislación española cuenta con la obligación de denunciar los hechos delictivos por parte de los testigos directos e indirectos. Así, el artículo 262 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, recoge esta obligación de denunciar y establece que la denuncia podrá ser verbal o escrita y que podrá hacerse personalmente o mediante mandatario con poder especial.

El Código Deontológico de la profesión del Trabajo Social, expone en el artículo 15, “[...] Los trabajadores sociales deben hacer el menor uso posible de medidas legales coercitivas”. Este artículo se refiere a la relación profesional que se da entre el/la trabajador/a social y la persona usuaria y se establece el carácter de la denuncia como el último recurso a utilizar, pero esto no quiere decir que en determinadas ocasiones no sea necesario utilizarlo.

Antes de que un profesional interponga una denuncia contra una persona usuaria por una agresión debe valorar detenidamente las circunstancias en la que se ha dado la situación de violencia; si es una persona conflictiva, si ha sido un caso aislado, si se ha producido por un desencadenante durante la intervención o la persona adopta en todos los encuentros un rol violento, etc. Ya que, como hemos visto a lo largo del documento, existen diferentes factores de riesgo que pueden motivar que se dé una agresión por parte de las personas usuarias a los/as profesionales y esto puede influir no solo en el proceso de intervención sino en la finalidad de la misma. Es fundamental que la denuncia se lleve a cabo de manera consciente y motivada por el daño causado, nunca de forma vengativa ni llevándose el caso a lo personal, sin olvidar que la denuncia debe ser la última herramienta a utilizar. En caso de que no se interponga finalmente una denuncia, después de que un/una trabajador/a social haya sufrido una agresión, se deben tomar medidas de carácter interno que repongan el daño causado y prevengan próximas situaciones similares. Por el contrario, en la situación en que sea necesario denunciar a la persona usuaria es importante que los/as profesionales conozcan como es el proceso en el que se adentran y cuenten con toda la información necesaria.

La denuncia se interpondrá ante los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Ministerio Fiscal, Tribunal competente, o Juez de Instrucción de la localidad donde se cometan los hechos denunciados, y deberá especificar los datos personales del agredido, recomendándose que, como dirección a efectos de notificaciones se indique la del centro de trabajo. En la denuncia deben facilitarse los datos de la persona que ha cometido la agresión, en caso de que se conozcan. En caso contrario, se procederá a realizar una descripción de la persona y de todas las circunstancias que pudieran ayudar a identificarlo. También deben detallarse los hechos que se han dado, las circunstancias en las que se produjeron, el lugar, si hubo testigos, etc.

Al tratarse de una denuncia por unos hechos constitutivos de violencia en el trabajo se considera importante que, en la denuncia, únicamente aparezcan los datos imprescindibles para identificar a la persona (trabajador/a social), evitando así que aparezca, por ejemplo, la dirección de su domicilio particular, tratando de evitar incidentes posteriores en la esfera personal del/ de la profesional.

Si la denuncia se realiza de forma personal, sin un respaldo en firme del centro de trabajo, el Colegio Oficial de Trabajo Social, ofrece la posibilidad de que aparezcan los datos de domicilio del mismo, actuando de esta forma como un respaldo para los/as profesionales que se encuentran en estas circunstancias tan complejas y desagradables.

Actuando en coherencia con lo expuesto a lo largo de este capítulo, es necesario recalcar que, aunque exista la posibilidad de que la denuncia pueda interponerla una tercera persona que haya presenciado o tenido conocimiento de que se ha producido una agresión, en un principio, toda denuncia debe partir de la persona afectada, es decir, de la víctima directa del delito cometido.

En los casos en que haya producido un delito y el centro de trabajo o el/la profesional, prevea la posibilidad de que se repita la agresión, se den delitos contra el orden público o contra el patrimonio de los centros, es recomendable que la denuncia sea interpuesta por el/la profesional responsable del mismo o por la Dirección superior de este. De este modo, se evitará la personalización del delito contra el personal empleado del centro. Cabe destacar a modo informativo, que, incluso en estos casos, el procedimiento judicial obliga a ratificar la denuncia por parte de la persona agredida, a pesar de que esta haya sido interpuesta por un cargo superior.

7. LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Una gran parte de los/as profesionales del trabajo social desempeñan sus funciones dentro de la administración pública, por lo que es imprescindible que el tema de la violencia y agresiones hacia los/as trabajadores sociales se trate con conciencia desde las mismas.

La Administración debe garantizar simultáneamente el derecho de la ciudadanía a los recursos y servicios públicos, así como el derecho a la seguridad y la salvaguarda de los derechos elementales de los/as profesionales, tanto como ciudadanos, como por parte de la función pública. Para lograrlo, la Administración debe valorar la implantación de medidas de seguridad en todos los centros públicos de atención social.

Como ya se ha expuesto anteriormente en este documento, es importante que la Administración lleva a cabo campañas de concienciación de la ciudadanía informando de que las agresiones y actos violentos en las administraciones públicas conlleva a una significativa pérdida de calidad de los sistemas fundamentales en el bienestar social de las personas.

Es importante mencionar, que, en el caso de los Servicios Públicos, es la Administración quien debe denunciar de oficio o seguir a las personas que hayan cometido una agresión, para evitar la personalización con el/la profesional. Se debe exigir a los/as responsables del centro del que dependa el/la profesional agredido/a que presente la oportuna denuncia al amparo de lo previsto en los artículos 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal y del 550 del Código Penal.

En nuestra Comunidad autónoma, la normativa de Centros y Servicios de Acción Social dispone que el/la usuario/a deberá "Observar una conducta basada en el mutuo respeto, tolerancia y colaboración encaminada a facilitar una mejor convivencia" (Artículo 15).¹¹

En el caso del trabajo en la Administración pública, la agresión puede considerarse delito público, por lo que el/la responsable del Centro estaría obligado/a a denunciar cualquier tipo de agresión una vez ha tenido conocimiento de ello, tal y como expresa el Artículo 262 de la LECr: "Los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente al Ministerio fiscal, al Tribunal competente, al Juez de instrucción y, en su defecto, al municipal o al funcionario de policía más próximo al sitio, si se tratase de un delito flagrante".

¹¹ LEY 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM nº 304, de 23 de diciembre de 2002.

8. OTRAS INSTITUCIONES

SINDICATOS Y REPRESENTANTES DE LOS/AS TRABAJADORES/AS

Los/as trabajadores/as sociales deben acudir a los sindicatos y representantes de los/as trabajadores/as para tratar aquellos asuntos que se refieren a los riesgos laborales, ya que son estas las organizaciones destinadas a defender y velar por los intereses y derechos de los/as profesionales. La evaluación de los riesgos que corre un/a determinado/a trabajador/a es realizada en coordinación con los sindicatos.

Estos representantes, como tal, tienen autoridad legal para negociar con la gerencia en nombre de los/as empleados/as y para velar por el cumplimiento de la normativa laboral. Por ello, se les solicita, que tengan en cuenta el riesgo que tienen los/as profesionales del trabajo social de sufrir agresiones y contribuyan a la elaboración de planes de prevención adecuados y ajustados a cada situación.

ASOCIACIONES CIUDADANAS Y DE USUARIOS/AS

Los/as trabajadores/as sociales son profesionales comprometidos/as con los derechos sociales de la ciudadanía y el desarrollo del sistema de bienestar. Es importante que se comprenda que, para garantizar la calidad de la atención social que estos/as profesionales brindan, es necesario el respeto de los derechos fundamentales del conjunto de profesionales que la hacen posible.

Pedimos que la prevención de las agresiones sea considerada como una tarea común de nuestra sociedad: la resolución de los conflictos de forma violenta no tiene ninguna justificación en una sociedad democrática.

9. EL PAPEL DE LA ESTRUCTURA COLEGIAL ANTE AGRESIONES A COMPAÑEROS/AS

Los colegios oficiales de trabajadores/as sociales no pueden interferir en la organización laboral de los centros de trabajo, pero sí deben preocuparse por los hechos que puedan atentar contra el ejercicio profesional, por ello, se establece este manual como guía práctica para consultar a la hora de proceder.

La estructura colegial tiene, entre sus principales misiones, la de velar por la satisfacción de los intereses generales relacionados con el ejercicio de la profesión, y el de la defensa de los intereses profesionales de los/as colegiados/as. Además, tienen el deber de afrontar la problemática de las agresiones a compañeros/as desde dos aspectos:

DESDE EL PUNTO DE VISTA PREVENTIVO

Este manual preventivo e informativo se edita con la misión de ser un instrumento de referencia y apoyo a profesionales del trabajo social, empresas, entidades e instituciones. A lo largo del mismo, en los diferentes apartados que lo componen, se ha definido qué entendemos por agresión en el ámbito laboral, qué formas de agresiones reciben los/as profesionales del trabajo social y se realizan algunas propuestas a los agentes implicados en esta cuestión sobre cómo evitar estos incidentes, que no solo deterioran la labor de los/as trabajadores/as sociales, sino que a su vez, menoscaban los derechos de la ciudadanía, incidiendo directamente en la calidad de la atención social que perciben. A la redacción, publicación y puesta en marcha de lo establecido en este documento, se le suma, que la estructura colegial, dentro de sus programaciones anuales, incorpore iniciativas que tienen como fin la formación de los/as trabajadores/as sociales ante conflictos y situaciones de violencia con la ciudadanía en el desarrollo de sus funciones profesionales en los centros de trabajo, tanto públicos, como privados.

Después de unos años exponiendo un cartel disuasorio, hemos podido comprobar la disminución de agresiones a los/as trabajadores/as sociales en sus centros de trabajo. Además, este cartel no solo sirve como medida preventiva, sino que también informa a los/as colegiados del papel de los colegios profesionales de apoyo a la ciudadanía.

Desde el Colegio Oficial del Trabajo Social de Madrid hemos elaborado igualmente un cartel que el/la colegiado/a podrá exponer si lo estima conveniente, en su despacho o espacio donde tenga lugar la atención al público o en la sala /lugar de espera de los centros de atención social.

Este cartel está a disposición de los/las colegiados/as que lo deseen, pudiéndose- lo descargar desde la página web **www.comtrabajosocial.com**



USTED SERÁ ATENDIDO/A POR

UN/A TRABAJADOR/A SOCIAL COLEGIADO/A

QUE ESTÁ **A SU SERVICIO** Y TRABAJA **POR SU BIENESTAR**

por lo que

**EN NINGÚN CASO SE CONSENTIRÁN
AMENAZAS O AGRESIONES**

EL COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE MADRID ACOMPAÑARÁ A SUS COLEGIADOS/AS EN LA REALIZACIÓN DE AQUELLAS MEDIDAS QUE SEAN PERTINENTES

DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL APOYO DE LA ESTRUCTURA COLEGIAL

La Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Madrid ha aprobado la creación de Registro Colegial de Agresiones como paso previo a los servicios de apoyo que el Colegio Oficial desea prestar en esta materia. Se trata por lo tanto de disponer de un soporte que pueda ser utilizado para realizar la notificación de las incidencias, conocer qué tipo de sucesos violentos se están viviendo, y posibilitar su posterior seguimiento.

Del mismo modo, el Colegio apoyará a sus colegiados/as en el ejercicio de la profesión y realizará el seguimiento de aquellas agresiones sufridas por trabajadores/as sociales, tanto desde el ámbito de sus centros de trabajo e instituciones, como de los medios de comunicación.

Así, y en la defensa de la imagen del trabajador/a social, se reclamará el honor, el prestigio profesional y la presunción de inocencia, solicitando la obligada rectificación de los medios de comunicación cuando informen de forma errónea en referencia a una agresión.

En caso de sufrir cualquier tipo de agresión, el/la trabajador/a social colegiado/a deberá comunicarlo al Colegio Oficial Trabajo Social de Madrid, el cual actuará de acuerdo con el/la profesional en su defensa para lo cual se ha articulado un protocolo de actuación que será adaptado a la situación no realizando ninguna acción con la que no esté conforme el/la colegiado/a.

Por ello, se ha elaborado un **PROTOCOLO DE ACTUACION ANTE AGRESIONES A TRABAJADORES/AS SOCIALES**, para sus colegiados/as en caso de sufrir una agresión cuyo resumen se anexa en el presente manual.

Dadas las obligaciones de las instituciones empleadoras en cuanto a la garantizar la seguridad y la salud de los/las trabajadores/as, entendemos que la potestad protectora y sancionadora debe ser ejercida por la entidad/ centro en función de sus reglamentos de régimen interior, aunque, sin que vaya en detrimento de dichas obligaciones, el Colegio apoyará al/a la colegiado/a en la toma de la decisión sobre la denuncia de la agresión y se establecerán otras formas de resolución de los conflictos siempre que sea posible. En este caso, si decide denunciar la agresión, el colegio apoyará tal decisión mediante el asesoramiento jurídico gratuito* y el seguimiento del caso según lo acordado con el/ la colegiado/a.

En este caso, si decide denunciar la agresión, el Colegio apoyará tal decisión mediante el asesoramiento jurídico gratuito* y el seguimiento del caso según lo acordado con el/ la colegiado/a.

RESUMEN DE MEDIDAS QUE PONE A DISPOSICIÓN EL COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE MADRID

- Información previa.
- Guía rápida de prevención de agresión.
- Servicio de acompañamiento.
- Apoyo en la comunicación el centro de trabajo.
- Asesoramiento jurídico gratuito.
- Asesoramiento y apoyo ante medios de comunicación y redes sociales.
- Seguimiento y calendarización de acciones acordadas con el/la colegiado/a.

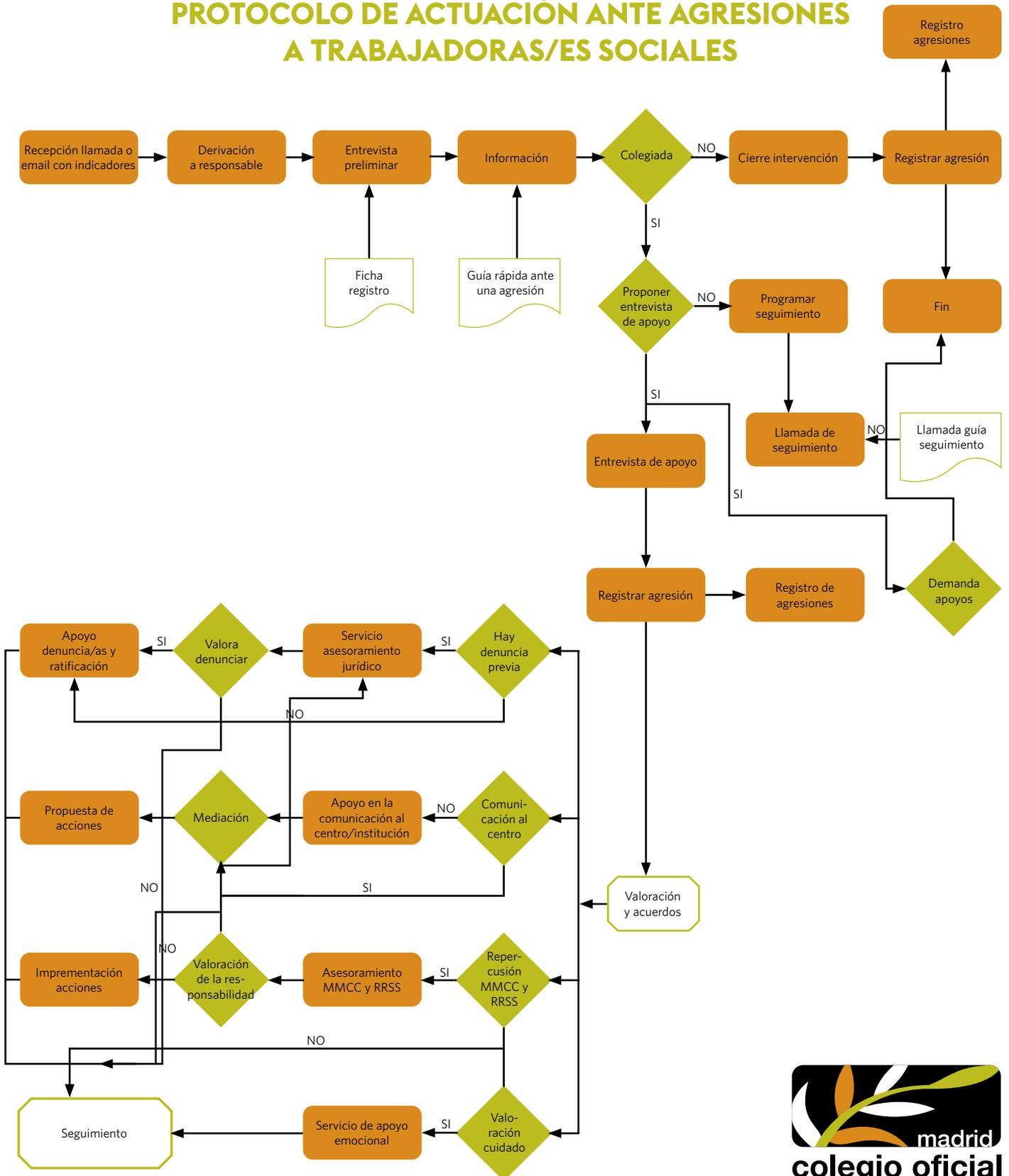
10. BIBLIOGRAFÍA

- Arriazu Muñoz, R., y Fernández-Pacheco Sáez, J. L. (2013). Internet en el ámbito del Trabajo Social: formas emergentes de participación e intervención socio-comunitaria. Cuadernos De Trabajo Social, 26(1), 149-158.
- Carrasco, M. A. y González, M. J. (2006) / Acción Psicológica, vol. 4, número 2, págs.7-38
- CESM (2007): Documento marco para la prevención y actuación frente a la violencia hacia los facultativos (resumen). Confederación Estatal de sindicatos de Médicos. En http://www.cesm.org/nueva/documentos/salud_laboral/
- Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid (2022) Registro de agresiones a profesionales.
- Consejo General del Trabajo Social. (2018). III informe sobre los servicios sociales en España. Investigaciones e informes del Consejo General del Trabajo Social.
- Consejo General del Trabajo Social. (2012). Código Deontológico de Trabajo Social. Madrid: Recuperado de https://www.cgtrabajosocial.es/codigo_deontologico Estatutos del Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid. Madrid: B.O.C.M 15 junio 2016
- Fariña González, J. (2007): Agresiones a los médicos: causas y cómo evitarlas. Barcelona: EUROMEDICE, Ediciones Médicas, pág. 4.
- García Cano, F. (2022): Restitución del vínculo en situaciones de agresión en el entorno profesional del Trabajo Social: factores y reconstrucción. <https://apuntesdetrabajosocial.com/restitucion-del-vinculo-en-situaciones-de-agresion-en-el-entorno-profesional-del-trabajo-social-factores-y-reconstruccion/>
- LEY 11/2002, de 18 de diciembre, de Ordenación de la Actividad de los Centros y Servicios de Acción Social y de Mejora de la Calidad en la Prestación de los Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid. BOCM nº 304, de 23 de diciembre de 2002.
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal. Boletín Oficial de Estado (núm. 281, de 24 de noviembre de 1995).
- OIT, CIE, OMS, ISP (2002): Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud. Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud. Ginebra: Organización Internacional del Trabajo, Consejo Internacional de Enfermeras, Organización Mundial de la Salud y Internacional de Servicios Públicos
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). 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). OIT; 2003.Organización Internacional Del Trabajo. (2013, octubre). Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla. OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO GINEBRA, en http://www.oit.org/wcmstp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/normativeinstrument/wcms_112578.pdf
- Ureña Campaña, M., Santás García, J.I., Sánchez Fernández, A.M., (2017) Mucho más allá de la defensa profesional. Hacia una intervención centrada en los derechos de los ciudadanos/as y de los profesionales/as: protocolo de prevención y atención ante agresiones a trabajadores/as sociales del Colegio Oficial Trabajo Social Madrid. Comunidades sostenibles: dilemas y retos desde el trabajo social / coord. por Ana I. Lima Fernández, Enrique Pastor Seller, Carmen Verde Diego, 2017, ISBN 978-84-9177-336-8, págs. 1176-1183

II. ANEXOS

I.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES A TRABAJADORAS/ES SOCIALES



2.

GUÍA RÁPIDA ANTE UNA AGRESIÓN

qué se
debe
hacer...

Los/las trabajadores/as sociales somos responsables de generar un clima en el que los encuentros con las personas a las que atendemos se lleven a cabo en las mejores condiciones, no sólo con el objetivo de prevenir situaciones en las que pueda darse una agresión, sino porque ello permitirá prestar una atención de calidad

y no se
debe
hacer...

DE FORMA PREVENTIVA

- Contener la situación mediante el **diálogo** y la **escucha activa**. Buscar puntos comunes.
- Mostrar interés por la situación que vive. Permitir la **liberación de la tensión emocional**.
- Dar **información** de forma **clara** y **concisa**.
- **Informar sobre el contenido de los informes** y las consecuencias de los mismos.
- Informar sobre los **procesos de queja, sugerencia y reclamación** existentes en todos los procesos.
- **Reconocer las carencias** propias y de la institución.
- Transmitir que haremos lo que esté en nuestra mano, pero **sin falsas expectativas**.

EN CASO DE PELIGRO DE AGRESIÓN

- Dar por **finalizada la entrevista y acompañar** a la persona a la salida de forma tranquila.
- Si no es posible, **utilizar un pretexto para salir de la sala** y volver acompañado/a de un/a compañero/a.
- **Establecer distancia de seguridad** y evitar el contacto físico.



SI SE PRODUCE LA AGRESIÓN

- Repelerla usando medios proporcionales y dentro del marco legal para permitir la huida.
 - **Pedir auxilio**.
- Si, pese al apoyo de un/a compañero/a, la actitud persiste, **avisar mediante el 112 o a las fuerzas de seguridad**.
- Acudir a **Centro de Salud** o **Mutua Laboral** donde se elaborará parte de lesiones.
 - Poner el hecho en **conocimiento de la dirección** del centro.
 - Cumplimentar el **formulario de registro de agresiones** que figura en el presente manual y enviarlo al **Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid**.

LO QUE NO SE DEBE HACER NUNCA

- **Permanecer en el mismo lugar** si la huida es posible.
- **Responder a las agresiones**, desafiar o provocar.
- **Personalizar las situaciones**, diferenciando la situación planteada de la persona que la vive.



FUENTES DE INFORMACIÓN:

- manual de prevención y actuación ante agresiones
- www.comtrabajosocial.com

3.

RECOMENDACIONES DEL COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE MADRID A LAS ENTIDADES EMPLEADORAS ANTE UNA AGRESIÓN A UN/A TRABAJADOR/A SOCIAL

Desde el punto de vista preventivo, sería conveniente que el Centro abordase las medidas preventivas para evitar cualquier tipo de agresiones en el futuro, así como aprobar los reglamentos sancionadores oportunos, para compatibilizar la salvaguarda del/de la profesional con el derecho del/de la ciudadano/a a ser atendido/a.

Si a pesar de contar con estas medidas preventivas, se ha producido una agresión en el marco de una intervención profesional, recomendamos:

1.- Tras la situación vivida, es muy positivo **atender al/a la trabajador/a social** de forma individual y en un clima de confianza y confidencialidad.

2.- La institución / empresa debe transmitir al/a la trabajador/a social el apoyo **del Centro** y asegurar que se ejecutarán las medidas que estén al alcance para garantizar la seguridad del /de la mismo/a.

3.- Desde ese mismo instante, el/la responsable del centro de trabajo, y teniendo en cuenta la opinión del/la trabajador/a social interesado/a, deberá valorar **suspender** temporalmente al/a la trabajador/a social de la **obligación de continuar atendiendo** a la persona agresora.

4.- La dirección del/ la trabajador/a social, o la instancia superior responsable, deberá poner en marcha las acciones adecuadas. Desde el Colegio consideramos adecuado, por ejemplo, citar para una **entrevista presencial a la persona agresora**. Sería recomendable citar para este encuentro de manera formal y certificada, indicando el motivo de este: Abordar el incidente ocurrido, al margen de la prestación o servicio que la persona agresora reclame.

5.- Los objetivos de dicha entrevista pueden ser, entre otros:

- Tratar el incidente ocurrido para que la persona reconozca la agresión realizada o situación violenta ocurrida y explicarle que ese tipo de conductas es injustificable.
- Encuadrar el incidente dentro de la intervención social, el reglamento del Centro y el Código Penal.
- Explicar las **medidas que el Centro va a adoptar**: que se va a iniciar un procedimiento sancionador, y las consecuencias que éste puede tener, como, por ejemplo:

- Cambio de trabajador/a social
- Cambio en las pautas a trabajar desde la intervención social (por ejemplo, no será atendido/a de manera telefónica, uso de herramientas digitales para la intervención como plataformas de videollamadas o correo electrónico, acordar solo atención de manera sólo de manera presencial, asistir con más de un profesional durante las entrevistas).
- Cambio de Centro (si es posible).
- Otros (penal, etc.).

6.- Explicar igualmente **el proceso**, periodo que puede tener de alegaciones, así como que el órgano instructor va a ser siempre superior al/ a la trabajador/a social (Dirección, Jefatura de Departamento, coordinador de servicio, etc..) y el órgano sancionador también.

7.- Comunicar todo el proceso a la superioridad jerárquica.

8.- Decidir si se cuenta con periodo probatorio o sanción, y hacer las comunicaciones pertinentes por escrito con el/la usuario/a en lo referente al proceso sancionador.

Todas las acciones anteriores o cualesquiera otras que se realicen en este marco, generarán en el/la trabajador/a social y en todo el equipo un **sentimiento de apoyo de su institución, ante un hecho** (el uso de la violencia) que no tiene ninguna justificación. Así mismo, consideramos que una actuación adecuada, proporcionada y justa, tendrá efectos muy positivos tanto a nivel preventivo como disuasorio.

4.

FORMULARIO DE INFORMACIÓN O REGISTRO COLEGIAL DE SITUACIONES CONFLICTIVAS

DATOS PERSONALES:

Nombre: _____

Apellidos: _____

Nº Colegiada/o: _____ Fecha de alta: _____

Teléfono: _____ Correo electrónico: _____

Indica los siguientes datos laborales:

Centro de Trabajo: _____

Servicio o Unidad: _____

Puesto: _____

MOTIVO DE TU SOLICITUD (SEÑALA UNA DE LAS DOS OPCIONES)

- Deseo, únicamente, recibir información sobre el protocolo de prevención ante agresiones.
- Deseo notificar y registrar una situación conflictiva en mi ámbito laboral. ⁽¹⁾

IMPORTANTE: En el caso que se haya señalado “deseo notificar y registrar una situación conflictiva en mi ámbito laboral” debes cumplimentar los siguientes datos:

DATOS DEL INCIDENTE:

Fecha del incidente: _____ Hora del incidente: _____

Lugar del incidente: _____

¿Ha tenido lugar en tu centro de trabajo? _____

¿Ha ocurrido durante el desplazamiento a/desde el Centro de Trabajo en tu jornada laboral? _____

Indica en este campo si se ha producido en otra situación diferente a las anteriores

Señala si ha habido algún tipo de intervención durante el incidente:

- Seguridad Privada
- Seguridad pública
- Compañeros/as
- Otros:
- No ha intervenido nadie

CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE:

- Lesiones
- Parte de lesiones
- Precisa apoyo psicológico
- Baja laboral. Indica fecha de baja
- Denuncia: indica fecha de la denuncia

Descripciones de lesiones:



SOBRE LA PERSONA QUE AGREDE:

Rango de edad: _____

Sexo: Hombre Mujer Otro

¿Es usuario/a del profesional agredido/a? _____

En caso de haber respondido "No", ¿es familiar de un/a usuario/a? _____

Existencia de conflictos previos al incidente, indicar: _____

SOBRE LA INSTITUCIÓN EMPLEADORA:

¿Se ha comunicado el incidente a la dirección del Centro de trabajo? _____

¿se han tomado medidas por la institución? _____

En caso afirmativo, describe brevemente las medidas tomadas: _____

En Madrid, a _____

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Los datos personales facilitados voluntariamente a través de la presente solicitud serán tratados por COLEGIO OFICIAL DE TRABAJO SOCIAL DE MADRID como responsable del tratamiento, con la finalidad de gestionarla a nivel administrativo. No se prevén cesiones o comunicaciones de datos, salvo las establecidas legalmente. Los datos serán conservados indefinidamente formando parte del expediente del/de la interesado/a, sin perjuicio de los plazos de conservación que establezca la ley. Puede usted ejercer los derechos de acceso, rectificación, portabilidad, limitación, oposición o supresión de sus datos, dirigiéndose a C/ Evaristo San Miguel, 4 local 28008 Madrid (Madrid), para más información al respecto, puede consultar nuestra Política de Privacidad en www.comtrabajosocial.com

He leído la información básica sobre protección de datos, así como la política de privacidad

(1) La cumplimentación de este formulario es condición necesaria para el inicio de cualquier tipo de medida de apoyo al colegiado/a. Los datos aportados son confidenciales, únicamente se utilizarán a modo de estudio y para canalizar el tipo de ayuda que puede prestarse desde el propio Colegio Oficial. No se trata de una denuncia ni tiene ninguna validez legal: sólo es meramente informativo y su único destino es el Colegio Oficial de Trabajo Social de Madrid. Por favor, no incluyas datos sensibles, inadecuados, no pertinentes o excesivos en relación con su solicitud o que vulneren la Ley 3/2018 de Protección de Datos Personales. Si fuera necesario ampliar información, se solicitará posteriormente por parte del Colegio.

