

# Gestión de la violencia ocupacional en el personal de atención ciudadana

Jornada Foment del Treball  
Barcelona, 4 de julio de 2023

---



# Índice

---

- 1. Las Oficinas de Atención Ciudadana (OAC)**
- 2. Gestión de la violencia ocupacional en el personal de las OAC**
- 3. Algunos datos de incidentes**



# 1. Las Oficinas de Atención Ciudadana

---

**DS Información y Atención Ciudadana  
Gerencia de Área de Recursos y  
Transformación Digital**

**ATENCIÓN PRESENCIAL**

14 oficinas de atención ciudadana

181 personas informadoras

Atención con cita previa.  
Facilitan información a la ciudadanía,  
tramitan múltiples gestiones, reciben  
incidencias y sugerencias sobre los servicios  
municipales, y registran la documentación  
para el Ayuntamiento.

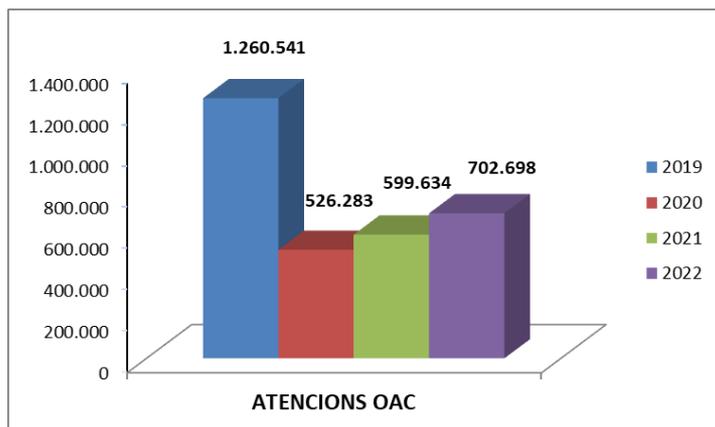




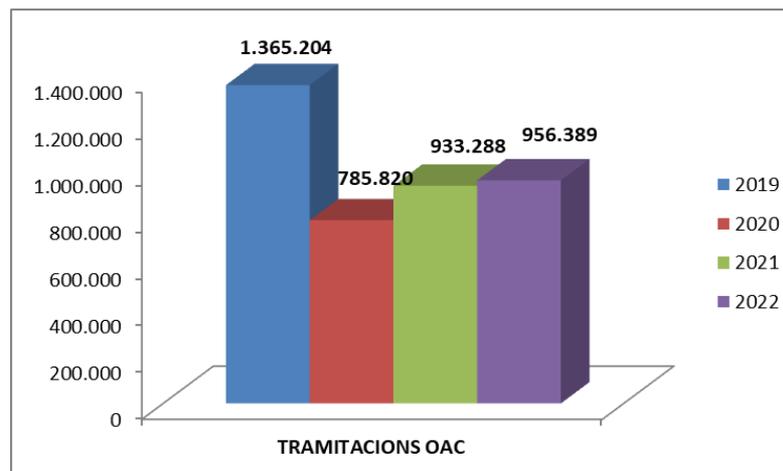
# 1. Las Oficinas de Atención Ciudadana

## Datos de actividad

Atencions a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) 2019-2022



Tramitacions a les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) 2019-2022





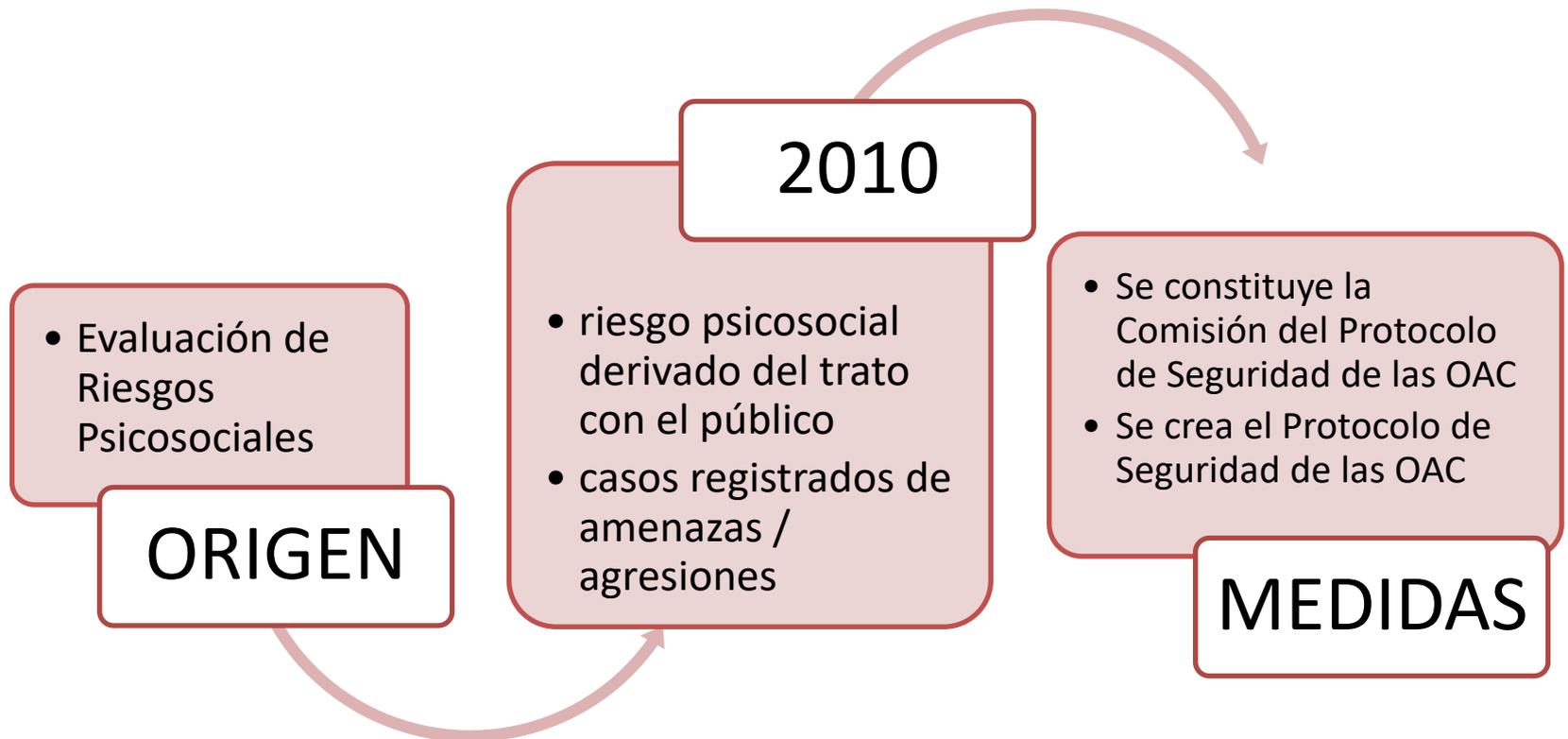
# 1. Las Oficinas de Atención Ciudadana



Organización del personal	Distribución física
1 Persona Responsable de OAC	- Punto de información o filtro (2 personas): recepción de la ciudadanía, comprobación documental y primera atención según necesidades
15 personas tramitadoras (media)	
Refuerzo de la seguridad presencial: <u>Guardia Urbana</u> y <u>Agentes Cívicos</u>	- Sala de atención: espacio en el que la ciudadanía realiza las gestiones correspondientes, asesorada por la persona informadora



## 2.- Gestión de la violencia ocupacional en el personal de las OAC





## 2.- Gestión de la violencia ocupacional en el personal de las OAC

 <b>Ajuntament de Barcelona</b>	<b>FITXA DE RISCOS DE LLOC DE TREBALL</b>				<b>FR_011</b>	
	<b>INFORMADOR/A- TRAMITADOR/A</b>				<b>Pàg. 2 de 3</b>	
					<b>Ed. 01/03/2019</b>	<b>Rev. 03</b>

Localització	Factor de risc	Descripció del factor de risc	Probabilitat	Severitat	Valoració	Descripció de la mesura preventiva
Lloc de treball	160.-Contactes elèctrics	Utilització d'equips electrònics.	POSSIBLE	LESIÓ LLEU	BAIX	No manipular els equips electrònics. En cas d'anomalia, desconectar l'equip i avisar als serveis tècnics.
Lloc de treball	180.-Contacte amb substàncies irritants o corrosives	Canvi de tóner d'impressores, fax o fotocopiadores	IMPROBABLE	DANYS MOLT LLEUS	IRRELLEVANT	Evitar el contacte amb el tóner o amb les tintes que s'utilitzen en les impressores, i en cas de contacte accidental rentar amb aigua abundant. Si es produeix un vessament, especialment en els canvis de tóner i altres manipulacions, aquest deu rentar-se mitjançant aspiració.
Lloc de treball	222.-Agressions per persones	Atenció a usuaris. Risc d'agressió física i/o verbal. Els informadors han de tractar amb ciutadans per fer tràmits diversos, estant exposats a possibles agressions	PROBABLE	LESIÓ GREU	ALT	Conèixer el protocol d'actuació enfront possibles situacions d'agressió física o verbal d'aplicació (disponible a la Intranet o a <a href="mailto:serveideprevencio@bcn.cat">serveideprevencio@bcn.cat</a> ) i seguir les pautes que s'hi estableixen.
Desplaçaments durant la jornada laboral	240.-Accidents de trànsit	Risc in itinere o in mision per accident de trànsit Possibilitat de realitzar desplaçaments durant la jornada laboral per assistir a reunions, formacions, ...	POSSIBLE	LESIÓ MOLT GREU/MORT	ALT	Extremar les precaucions quan es realitzin trajectes sigui en transport públic o privat. Seguir les indicacions del Codi de Circulació si es fan amb vehicle privat. En el cas de desplaçaments a peu, prestar especial atenció als passos de vianants i evitar accions que ens puguin distreure de la ruta a seguir, com per exemple fixar la vista al telèfon mòbil mentre es camina.
Equips de treball utilitzats	370.-Exposició a Radiacions No Ionitzants	Ús de fotocopiadores i impressores.	POSSIBLE	DANYS MOLT LLEUS	MOLT BAIX	Realitzar les fotocopies amb la tapa superior protectora sempre baixada per a protegir la vista del dispositiu d'escombrat amb làser.
Il·luminació de l'àrea de treball	380.-Il·luminació	Fatiga visual associada a una deficient il·luminació, per excés o defecte, enlluernaments o reflexos	POSSIBLE	LESIÓ LLEU	BAIX	Utilització de persianes o cortines a les finestres i pantalles i difusors a les lluminàries en cas d'enlluernaments i/o reflexos.
Condicions termohigromètriques	391.-Ventilació i climatització	Risc associat a valors inadequats de temperatura i humitat de l'aire interior	POSSIBLE	LESIÓ LLEU	BAIX	No manipular el termostat de l'oficina. En cas de molèsties per fred o calor, comunicar-ho amb manteniment
Mobiliari, equip informàtic i elements de treball	410.-Física. Posició	Risc associat a postures estàtiques degut a l'ús de l'ordinador de manera continuada durant la jornada laboral	PROBABLE	LESIÓ LLEU	MIG	Comunicar per part de l'usuari/a qualsevol defecte en les cadires. Es recomana ajustar el mobiliari cada cop que es canviï de lloc de treball
Hàbits posturals	410.-Física. Posició	Adopció de postures incorrectes. Taula i superfície de treball.	POSSIBLE	LESIÓ LLEU	BAIX	Ordenar els elements de treball (equip informàtic, telèfon, documents,...) de manera que s'aconsegueixi tenir 20 cm davant del teclat per recolzar els braços
Hàbits posturals	410.-Física. Posició	Manteniment de postures estàtiques	POSSIBLE	LESIÓ LLEU	BAIX	Es recomana la variació de postura durant la jornada de treball, alternant tasques que impliquin variar de postura assegut a postura dret.
Hàbits posturals	410.-Física. Posició	Seients. Mals hàbits posturals.	POSSIBLE	LESIÓ LLEU	BAIX	Totes les cadires han de disposar de mecanismes de regulació tant de l'altura i profunditat del seient i de l'altura i inclinació del seient, i els mecanismes de regulació de la cadira han de ser fàcilment manejables des de la posició assegut.
Hàbits posturals	410.-Física. Posició	Seients. Mals hàbits posturals.	POSSIBLE	LESIÓ LLEU	BAIX	En posició assegut, s'ha de mantenir l'esquena recte i els peus han de descansar perfectament sobre el terra, formant les cames un angle de 90 graus. Si una vegada regulada l'altura de la cadira els peus no descansen directament sobre el terra es farà servir un reposapeus Seguir les indicacions de seguretat incloses en el tríptic de "Ergonomia en l'oficina" (disponible a la Intranet o a <a href="mailto:serveideprevencio@bcn.cat">serveideprevencio@bcn.cat</a> ).



Ajuntament  de Barcelona

Gerència de Recursos Humans i Organització  
Direcció de Serveis de Gestió i Relacions Laborals  
Departament de Prevenció de Riscos Laborals

carrer de l'Escar, 1, 3a pl.  
08039 Barcelona  
T. 93 402 71 40  
F. 93 402 71 71

<b>DOCUMENT DE SEGURETAT I SALUT LABORAL</b>	<b>IT2-PSSL-06</b>
Mesures per aconseguir la seguretat i defensa del personal de les Oficines d'Atenció al Ciutadà	Pàg. 1 de 17
	Ed. 15/04/10   Rev. 0

## el personal de las OAC

### Mesures per a defensió del d'At

 Ajuntament de Barcelona.	<b>INSTRUCCIÓ TÈCNICA</b>	<b>IT2-PSSL-06</b>	
	MESURES PER ACONSEGUIR LA SEGURETAT I DEFENSIÓ DEL PERSONAL DE LES OFICINES D'ATENCIÓ CIUTADANA	Pàgina <b>1</b> de <b>12</b>	
		Ed. 28/05/21	Rev.05

<b>Elaborat:</b> Direcció de Serveis d'Atenció Ciutadana Departament de Prevenció de Riscos Laborals	<b>Revisat:</b> Direcció de Serveis de Gestió i Relacions Laborals	<b>Aprovat:</b> Gerència de Persones i Desenvolupament Organitzatiu
 Ajuntament de Barcelona Antonio Romero Barcos - DNI 35021592K (AUT) 2021.06.03 11:53:18 +02'00'	 Ajuntament de Barcelona Elena Perez Fernandez - DNI 03800330V (AUT) 2021.06.03 17:33:44 +02'00'	 Ajuntament de Barcelona Javier Pascual Gurpegui - DNI 46570705Y (TCAT) 2021.06.03 18:11:47 +02'00'
<b>Signatura</b>	<b>Signatura</b>	<b>Signatura</b>
<b>Data:</b> 28/05/21	<b>Data:</b> 28/05/21	<b>Data:</b> 28/05/21

## Què és la violència ocupacional externa?

Segons l'Organització Internacional del Treball el terme "Violència Laboral" s'utilitza per identificar els diferents incidents en els quals el personal d'un centre de treball pateix abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb la seva activitat laboral, que posin en perill, implícitament o explícita, la seva seguretat, el seu benestar o la seva salut.



Així, la violència ocupacional externa inclouria, a més de les agressions físiques, la violència verbal, les conductes amenaçadores, intimidatòries, abusives i persecutòries relatives a la producció d'un dany corporal, o psicològic, que pot ser més o menys immediat.



# Violència ocupacional externa

Informació en Prevenció de Riscos Laborals



## Per més informació

[serveideprevencio@bcn.cat](mailto:serveideprevencio@bcn.cat)  
Intranet municipal

Gerència de Recursos Humans i Organització  
Departament de Prevenció de Riscos Laborals

## Conseqüències en la salut i el benestar dels treballadors/es:

Els actes de violència ocupacional externa poden produir **danyos físics** (contusions i/o ferides) i **danyos psíquics** (ansietat, depressió, situacions d'estrès posttraumàtic, etc.)

## criteris generals per a la prevenció de les situacions de violència als centres de treball

### Mesures a prendre per l'organització

- ▶ Prendre les mesures oportunes referides als espais i a l'organització del treball per garantir la seguretat i salut de les persones treballadores i minimitzar el risc.
- ▶ Formar i informar a les persones treballadores per poder abordar la prevenció de situacions de conductes violentes i la millora de les competències necessàries per integrar un posicionament equilibrat i de control emocional davant d'aquestes situacions.
- ▶ Garantir el suport psicològic i jurídic de les persones que hagin sofert situacions de violència ocupacional externa.



## Pautes d'actuació davant actituds agressives

### Fase de prevenció de la violència

- ▶ Restar alerta i observar la conducta de l'altre: moviments i comunicació no verbal, quin llenguatge utilitza (paranoic o coaccionador), fa demandes poc raonables o sense sentit...
- ▶ Evitar estils de comunicació que generin hostilitat (desinterès, fredor, menyspreu, impaciència, apatia...)
- ▶ Cal mantenir l'equilibri emocional i no respondre a provocacions amb hostilitat o contraatacant. Cal controlar els nostres sentiments negatius.

### Inici del procés de violència

- ▶ Quan l'amenaça no és explícita, és millor no donar-se per al·ludit i adreçar-se a la persona amb fermesa però evitant la prepotència.
- ▶ No discutir les idees i raons que planteja l'usuari/a, no criticar el seu comportament.
- ▶ Mantenir una conducta assertiva (exposant el nostre criteri amb claredat i convicció però respectant i tenint en compte el punt de vista de la persona usuària).



### Augment de la tensió

- ▶ Intentar reconduir l'usuari/a cap a un estat d'ànim més tranquil, reduint la tensió emocional.
- ▶ Reconèixer les possibles deficiències, tant pròpies com de l'organització i intentar trobar punts d'acord.
- ▶ Intentar establir empatia amb els sentiments de l'altre, especialment si observem dificultats per controlar les pròpies emocions. L'escolta activa ajuda a reduir la tensió emocional.
- ▶ No mantenir fixa la mirada de forma perllongada, ja que pot ser vista com agressiva i desafiant.
- ▶ Evitar mostrar actituds d'hostilitat: aixecar-se bruscament, assenyalar amb el dit, crear els braços, evidenciar inquietud i pressa per acabar... Evitar el contacte físic i l'excés de proximitat, procurar no envair l'espai personal de l'altre.

### Protecció davant els actes de violència

Si no veiem cap possibilitat de controlar la situació i persisteix el perill, es recomana:

- ▶ Intentar sortir de l'espai en què ens trobem, però no de forma precipitada; cal planificar mentalment com sortir.
- ▶ Posar-se tan a prop com sigui possible de la porta de sortida.
- ▶ Obrir la porta i deixar-la oberta.
- ▶ Procurar no donar mai l'esquena a l'usuari/a.
- ▶ Demanar ajuda als companys/es del centre o als cossos de seguretat, si s'escau.





## 2.- Gestión de la violencia ocupacional en el personal de las OAC

### 2.- Circuito de coordinación con Guardia Urbana de Barcelona



**Ajuntament  
de Barcelona**

Guàrdia Urbana  
Prefectura

C. Guàrdia Urbana, 3-5  
08004 Barcelona Telèfon 932 91 50 01  
gu\_secretaria\_despatx@bcn.cat  
www.bcn.cat/guardiaurbana

**Procediment operatiu núm. 8/2023**

**Protocol de col·laboració amb la Direcció d'Atenció Ciutadana**

#### 1. Introducció

La instrucció núm. 20/2015 "*Protocol d'actuació de la Guàrdia Urbana amb la Direcció d'Atenció Ciutadana*", estableix el procediment d'actuació per tal de donar suport als treballadors/es de les Oficines d'Atenció al Ciutadà (OAC)

Aquell procediment, tenia la seva base en la gestió del telèfon d'urgències 092 per part de la Sala Conjunta de Comandament (SCC), per la qual cosa, el personal de les OAC es podia posar en contacte amb l'SCC de forma directa i immediata.

Amb el canvi del número de telèfon d'urgències al núm. 112 i la gestió d'aquest per part



## 2.- Gestión de la violencia ocupacional en el personal de las OAC

---

### 2.- Circuito de coordinación con Guardia Urbana de Barcelona

Tipos de actuaciones:

1. Solicitud de protección, en caso una atención prevista a un/a ciudadano/a con antecedentes de haber provocado incidentes.
2. Solicitud de asistencia ante una situación violenta sobrevenida, a través del 112 (OAC como “alertante calificado”) y con asistencia de una patrulla.
3. Denuncia y solicitud de protección, ante una situación de agresión o amenaza fuera del horario laboral.



## 2.- Gestión de la violencia

### 3.- Criterios de seguridad en las

Auencia de elementos decorativos

Prohibición de acceso con casco puesto

Fijación de asientos en las salas de espera

# Ajuda'ns a donar-te la millor atenció

## Tens dret a:

- Ser tractat amb respecte, imparcialitat i objectivitat, amb plena garantia dels drets i de la dignitat de les persones.

- Rebre una informació entenedora i suficient.

- Accedir als serveis municipals en condicions d'igualtat.

- No haver de presentar documents no exigits pels procediments.

- Tenir garantida la confidencialitat de les dades.

- Opinar sobre els serveis rebuts.

## Tens el deure de:

- Tractar amb respecte els treballadors i les treballadores i les altres persones usuàries de l'oficina.

- Facilitar l'actuació de l'Ajuntament i donar informació veraç.

- Facilitar la identificació a l'Ajuntament, en els casos que la normativa així ho estableixi.

- Fer un ús responsable i acurat de les instal·lacions de l'oficina.

Drets i deures de les persones en els serveis d'atenció ciutadana





## 2.- Gestión de la violencia ocupacional en el personal de las OAC

---

### 4.- Defensa jurídica

1. Identificación de posibles ilícitos penales, físicos y verbales
2. Interposición de la denuncia, designación de Letrado/a Consistorial
3. Asistencia jurídica gratuita al personal objeto del protocolo, bien como afectado o como testigo, a causa de conflictos con terceros derivados de la prestación del servicio.



## 2.- Gestión de la violencia ocupacional en el personal de las OAC

### 5.- Registro de incidencias

 Ajuntament de Barcelona	FORMAT	F1-IT2-PSSL-06
	FULL D'INCIDÈNCIES OAC	Pàgina 1 de 3
		Rev.05

**1. Dades d'identificació**

Dades de l'oficina: [Haga clic aquí para escribir texto.](#)

Data: Haga clic aquí para escribir una fecha.

Hora: Haga clic aquí para escribir texto.

**2. Dades persona informadora afectada**

Cognoms i nom: Haga clic aquí para escribir texto.

Matrícula: Haga clic aquí para escribir texto.

Lloc de treball: Haga clic aquí para escribir texto.

**3. Dades persona usuària (indicar les dades disponibles)**

[Haga clic aquí para escribir texto.](#)

**4. Dades de l'incident de violència**



## 2.- Gestión de la violencia

### 6.- Apoyo psicológico inmediato

 Mutua Universal

INTERVENCIÓ PSICOSOCIAL  
VIOLÈNCIA OCUPACIONAL  
(VOE)

AJUNTAMENT DE BARCELONA



Ajuntament de Barcelona

### EL PAIPEM ÉS

- ▶ Programa d'Atenció Integral al Personal Municipal. Un nou servei de prevenció i atenció psicològica

### EL PAIPEM OFEREIX

- ▶ Confidencialitat absoluta
- ▶ Assistència mèdica especialitzada
- ▶ Activitat professional sota seguiment i avaluació mèdica

### ACCÉS AL PAIPEM

 Centre Fòrum de l'Hospital del Mar  
C/ Lluï, 410  
08019 Barcelona

 933 268 510

 paipem@parcdesalutmar.cat

Ajuntament de  
Barcelona



# PAIPEM

Programa d'Atenció  
Integral al  
Personal Municipal

▶ Servei de Suport Psicològic





## 2.- Gestión de la violencia ocupacional en el personal de las OAC

### 7.- Formación a todo el personal de las OAC: “Curso de prevención y gestión contra la violencia ocupacional”

- Contenido del protocolo de seguridad
- Técnicas psicológicas de afrontamiento positivo en situaciones de conflicto
- Técnicas de contención física



#### CURS PREVENCIÓ I GESTIÓ CONTRA LA VIOLÈNCIA OCUPACIONAL

La violència ocupacional, verbal i física, esdevé un dels riscos laborals que requereixen un coneixement i resposta davant les conseqüències que podria patir la persona agredida.

#### **Objectiu:**

Aquesta formació pretén mostrar les pautes per a identificar, gestionar i protegir-se davant d'aquelles situacions de violència que es puguin donar en un entorn laboral. Així com conèixer habilitats de comunicació per reconduir situacions hostils i/o de conflicte.



## 3.- Algunos datos de incidentes



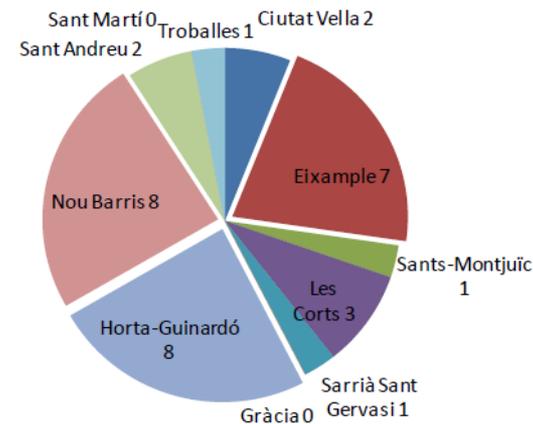
**Ajuntament  
de Barcelona**

Gerència de l'Àrea d'Agenda 2030, Transició Digital i Esports  
Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Registre de Comunicacions

- L'any 2022 s'han presentat un total de 33 fulls d'incidència de seguretat a les OAC.

Oficina	Fulls d'incidència	Suseus
Ciutat Vella	2	
Eixample	7	
Sants-Montjuïc	1	
Les Corts	3	
Sarrià Sant Gervasi	1	
Gràcia	0	
Horta-Guinardó	8	
Nou Barris	8	x
Sant Andreu	2	
Sant Martí	0	
Troballes	1	
<b>TOTAL</b>	<b>33</b>	





### 3.- Algunos datos de incidentes



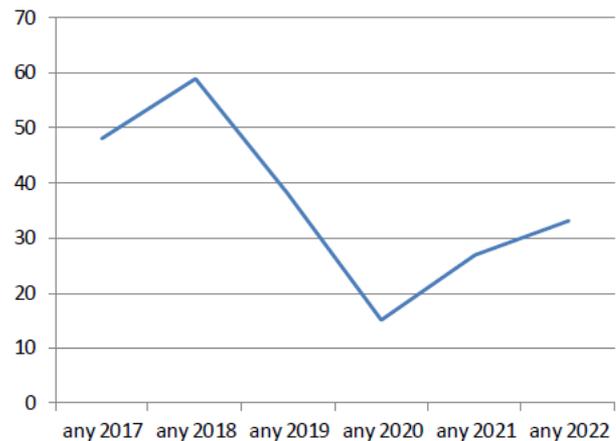
**Ajuntament de Barcelona**

Gerència de l'Àrea d'Agenda 2030, Transició Digital i Esports  
Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Evolució 2017-2022

- ✓ Hi ha un lleuger augment del número de registres respecte a l'any anterior.
- ✓ Les oficines de L'Eixample, Horta-Guinardó i Nou Barris destaquen de la resta.
- ✓ En dues oficines no se'n ha fet cap , a Gràcia i Sant Martí.

Oficina	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Ciutat Vella	3	4	2	1	1	2
Eixample	10	17	8	1	2	7
Sants-Montjuïc	0	4	5	0	2	1
Les Corts	4	3	1	0	0	3
Sarrià Sant Gervasi	3	3	3	0	2	1
Gràcia	0	4	0	0	1	0
Horta-Guinardó	8	6	4	4	3	8
Nou Barris	13	5	9	7	10	8
Sant Andreu	2	11	2	1	3	2
Sant Martí	5	1	4	1	1	0
Troballes	0	1	0	0	2	1
TOTAL	48	59	38	15	27	33





### 3.- Algunos datos de incidentes



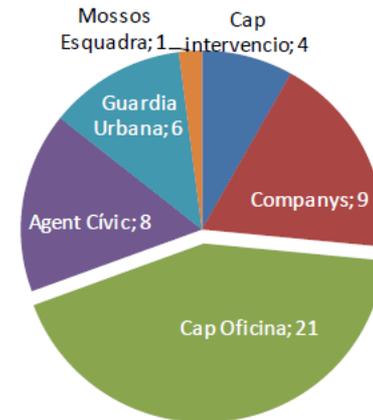
**Ajuntament de Barcelona**

Gerència de l'Àrea d'Agenda 2030, Transició Digital i Esports  
Direcció de Serveis d'Informació i Atenció Ciutadana

Intervenció de Suport

- ✓ La/el Cap de l'oficina es qui té més intervencions de suport.
- ✓ S'han demanat 6 intervencions de la Guardia Urbana.  
A Ciutat Vella, es va trucar al 112 i va trigar molt en arribar la GU.
- ✓ Proposta de Revisió del Protocol Seguretat OAC (telèfon 112).

	Cap intervenció	Companys	Seguretat OAC	Agents Cívics	GU	Mossos Esq
Ciutat Vella			2	2	1	1
Eixample		2	6	1		
Sants-Montjuïc				1		
Les Corts		1	3		1	
Sarrià Sant Gervasi						
Gràcia						
Horta-Guinardó	1	3	5	2	1	
Nou Barris	3	1	4		1	
Sant Andreu		1	1	2	1	
Sant Martí						
Troballes		1			1	



L'any 2022 no s'ha demanat cap actuació prevista a la Guardia Urbana. (Ciutadà o ciutadana conflictiva que hagi de tornar un altre dia a l'OAC)

Muchas gracias por vuestra atención



Ajuntament  
de Barcelona

B