



**Ajuntament  
de Barcelona**

**Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona**

Dr. Aiguader, 26-36  
08003 Barcelona  
Telèfon 932918500

# **Protocol de seguretat i defensió del personal de l'Institut Municipal de l'Habitatge i la Rehabilitació de Barcelona (IMHAB)**

**NOVEMBRE 2020**



## 1 ÍNDEX

1.	INTRODUCCIÓ .....	2
2.	OBJECTIUS DEL PROTOCOL .....	4
3.	SITUACIONS OBJECTE D'AQUEST PROTOCOL .....	5
4.	CAUSES I FETS DESENCADENANTS .....	6
5.	NORMES D'ACCÉS I ESTADA A LES OFICINES I PUNTS d'ATENCIÓ .....	7
6.	PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN SITUACIONS CONFLICTIVES .....	8
6.1	Comportament no agressiu .....	8
6.2	Comportament agressiu .....	8
6.2.1	Personal de primera atenció i backoffice .....	8
6.2.2	Responsables/Caps de departament .....	9
6.2.3	Amb personal extern .....	10
6.3	Inspeccions i visites fora del lloc de treball .....	10
6.4	Ocupacions al centre de treball .....	11
6.5	Continuïtat de l'atenció a persones agressives .....	11
7.	SUPORT AL PERSONAL AFECTAT .....	13
8.	DEFENSA JURÍDICA DEL PERSONAL .....	14
9.	COMPROMISOS I MESURES .....	15
	ANNEX 1 - PROTOCOL DE SEGURETAT IMHAB – GUÀRDIA URBANA .....	18
	ANNEX 2 – RECOMANACIONS DAVANT D'INCIDENTS VIOLENTS I AGRESSIONS .....	24
	ANNEX 3 – FULL D'INCIDÈNCIES IMHAB– SITUACIONS DE VIOLÈNCIA .....	25



## 1. INTRODUCCIÓ

Aquest protocol s'ha desenvolupat amb l'objectiu general de garantir la seguretat de tot el personal que fa tasques d'atenció a la ciutadania. Es presenta com un document obert i participatiu que s'haurà d'anar adaptant als canvis en l'organització del servei. Un primer protocol per al qual s'ha previst la seva revisió contínua en les reunions del Comitè de Seguretat i Salut que s'haurà de reunir, mínim, trimestralment per revisar la seva efectivitat. Es presenta doncs, un document inicial que ha estat redactat tenint com a referència els protocols de seguretat de les OAC i els Centres de Serveis Socials, així com les aportacions realitzades pel personal.

L'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) ofereix a la ciutadania una xarxa de punts d'informació, assessorament i tramitació en matèria d'habitatge distribuïda per tot el territori municipal.

Els 10 Districtes Municipals en que es distribueix territorialment la ciutat de Barcelona compten cadascun amb una Oficina d'Habitatge (OH), excepte el Districte de Nou Barris que compta amb una oficina i, a més, un Punt d'atenció en matèria d'habitatge al barri de Torre Baró, sent una oficina conjunta amb l'OAC i el Punt d'Assessorament Energètic. A més, al districte de Ciutat Vella se situa la seu central de l'IMHAB, on hi ha un punt d'atenció als usuaris d'habitatges del parc públic i diversos departaments que mitjançant cites concertades realitzen tràmits presencials.

### DISTRIBUCIÓ TERRITORIAL DELS PUNTS D'ATENCIÓ AL PÚBLIC

PUNTS D'ATENCIÓ PER DISTRICTE	ADREÇA
OH CIUTAT VELLA	Pl. Salvador Seguí, 13
OH EIXAMPLE	C. Ali Bei, 13-15
OH SANTS-MONTJUÏC	C. Antoni Capmany, 23
OH LES CORTS	C. Remei, 9
OH SARRIÀ-S.GERVASI	C. Canet, 24
OH GRÀCIA	C. Francisco Giner, 14
OH HORTA-GUINARDÓ	C. Llobregós, 175
OH NOU BARRIS	Plaça Joaquim Serra, s/n
OFICINA AL BARRI TORRE BARÓ (NOU BARRIS)	Av. Escolapi Càncer, 5
OH SANT ANDREU	C. Joan Torras, 49
OH SANT MARTÍ	Rambla Poblenou, 154
SEU IMHAB (CIUTATVELLA)	C. Doctor Aiguader, 36
SEU IMHAB (CIUTAT VELLA)	C. Doctor Aiguader, 15



Totes les oficines d'habitatge tenen fins a dos espais on s'atenen les visites:

- Un, i principal, és el mostrador d'atenció personalitzada, anomenat punt d'informació i filtre. La missió principal dels serveis d'atenció d'aquestes posicions és informar, tramitar, distribuir impresos i alhora revisar la documentació a fi de que les persones puguin realitzar i finalitzar el tràmit corresponent (Front Office 1).
- L'altre, és la derivació a l'atenció especialitzada, realitzada pel front office 2 de les OH (administratius/ves, tècnics/ques, advocats/des, gestors/res i caps d'oficines) i back office de la seu central. Aquesta zona s'organitza bàsicament a partir del servei de cita prèvia.

En aquests dos espais, mostradors d'atenció, amb la corresponent sala d'espera i sales individualitzades d'atenció al públic, es poden produir de vegades situacions diverses de tensió provocades per discrepàncies de la ciutadania amb les respostes rebudes i que poden generar insults, amenaces o crits.

Les amenaces o agressions per part de persones en aquestes circumstàncies poden provocar l'angoixa i impotència del personal que ha de fer-ne front, donada la dificultat de poder comunicar-se per tal de reduir la tensió i agressivitat existent.

Aquestes situacions s'han vist agreujades durant els últims anys, ja que la ciutadania considera que té el dret de ser cada vegada més exigents amb l'administració local. Aquest fet és positiu en si mateix, però la manca de coneixement a nivell legal i normatiu, genera unes expectatives que, en ocasions, no es corresponen amb la realitat. En conseqüència, la ciutadania demana i exigeix que es facin efectius uns drets que considera que té, sigui o no cert, i que suposadament la llei li garanteix. L'agressivitat fruit de la frustració i la impotència és cada cop més, un fenomen de la nostra societat.



## 2. OBJECTIUS DEL PROTOCOL

Els objectius que pretén aquest protocol són:

- Millorar i garantir la seguretat del personal en el lloc de treball i en les inspeccions i actuacions fora de les oficines.
- Difondre entre el personal les pautes i tècniques a seguir davant d'una situació conflictiva amb la ciutadania.
- Fixar els criteris d'actuació en el supòsit que la situació conflictiva no es pugui reconduir i derivi en denúncies judicials, agressions o altres situacions anàlogues.
- Establir el circuit de col·laboració amb la Guàrdia Urbana i difondre la informació entre els agents implicats (Annex 1).



### **3. SITUACIONS OBJECTE D'AQUEST PROTOCOL**

L'objecte d'aquest protocol és establir els criteris d'actuació quan es produeixin incidents, amenaces o agressions, tant cap al personal de l'IMHAB com entre els usuaris.

Per **amenança** entenem quan algú intimida el personal anticipant que es causarà un mal (a la persona amenaçada, a la seva família, a l'equipament del centre, etc.) per tal d'aconseguir determinada finalitat i/o com expressió d'ira davant un fet determinat.

**Intimidació/amenança**, declaració seriosa o intent d'infringir un dany immediat o futur mitjançant qualsevol paraula, insults racials, gestos o exhibició d'objectes o armes que el treballador percebi com un perill clar i real de la seva seguretat i que pot causar temor, preocupació i incapacitat per executar les funcions laborals.

Per **agressió** contra el personal i/o contra l'equipament entenem l'acció d'atac, d'agredir efectivament una persona o l'equipament del centre.

**Incident violent en el lloc de treball**, qualsevol actitud que comporti abús verbal o físic, amenaces o altres comportaments d'intimidació, atacs físics intencionats, amenaces verbals o amb un arma ofensiva, coacció o atac sexual comès per un usuari/a contra el personal relacionat amb el compliment del seu deure professional causant un dany físic o psicològic en la persona o malmetent la propietat.

**Coacció**, constrènyer la voluntat d'algú o dir alguna cosa sigui justa o no.

**Injúria**, acció o expressió que lesiona la dignitat d'altra persona, amb detriment de la seva fama o atemptat contra la seva pròpia estimació.

**Vexació**, ofensa, humiliació, acció de contrariar vivament o mortificar.

**Atac**, qualsevol acte agressiu, ja sigui colpejar, donar cops de peu o cap, empènyer, mossegar, esgarrapar, atac sexual o qualsevol atac físic o verbal dirigit a la persona treballadora durant la prestació del seu deure i el qual resulta en mort, lesió física, perjudici psicològic o dany de la propietat. Inclou l'agressió sexual i trucades obscenes o amenaçadores i els anònims.



## 4. CAUSES I FETS DESENCADENANTS

### Causes

Bàsicament cal distingir-ne dues:

- L'amenaça o agressió, que és un fet puntual en les pautes de conducta de la persona fruit de l'acumulació de circumstàncies, d'un nivell alt d'angoixa que acaba en una explosió d'agressivitat canalitzada contra el seu interlocutor immediat.
- L'amenaça o agressió, per part de persones que l'han incorporat com un mecanisme normal de relació i de conducta recurrent en la seva vida. O bé de persones que tenen un llindar molt baix de tolerància a la frustració i dificultats evidents per controlar el seu estat anímic.

Les amenaces o agressions per part de persones amb aquestes circumstàncies solen provocar l'angoixa i impotència del personal dels serveis que ha de fer-ne front, ja que es fa molt difícil poder raonar o comunicar-se per tal de reduir la tensió i agressivitat existent.

### Fets desencadenants

Els fets que desencadenen en la ciutadania aquests sentiments de frustració, impotència i/o ràbia, que provoca que en ocasions, es converteixin en amenaces o agressions al personal de l'IMHAB són bàsicament els següents:

- Expectatives i demandes no satisfetes per part del servei, o exigències de satisfacció d'allò que la ciutadania percebi com un dret, independentment de que ho sigui realment.
- Actuacions professionals que la ciutadania, al seu judici, percep com desconsiderades, desproporcionades o, fins i tot, agressives.
- Errors atribuïbles al funcionament del departament i de l'administració: temps d'espera/cues, poca intimitat en la conversa, derivacions inadequades des d'altres serveis de l'Ajuntament o d'altres Administracions i circumstàncies similars.



## **5. NORMES D'ACCÉS I ESTADA A LES OFICINES I PUNTS D'ATENCIÓ**

Restriccions d'accés i permanència a les oficines i punts d'atenció a la ciutadania:

- Motoristes amb casc posat o usuaris amb elements que dificultin el seu reconeixement facial (com per exemple passamuntanyes), excepte quan es tracti de motius religiosos o de salut.
- Tota classe d'animals, amb excepció dels gossos pigalls o d'acompanyament a persones amb discapacitat.
- A criteri del/a responsable del departament o punt d'atenció es podrà limitar l'accés o atenció de la ciutadania per raó de l'aforament, l'horari o altres causes justificades.
- Restarà prohibit la captació d'imatges fotogràfiques, vídeos o enregistrament d'àudio mitjançant l'ús de telefonia o altre tecnologia.
- Reproducció de música o vídeos amb altaveus.
- El Personal de recepció o informació i el/la Cap de l'OH o punt d'atenció podrà prohibir l'accés d'aquelles persones a les quals es detecti que no estan en condicions de ser ateses, ja sigui per la seva actitud o comportament i/o per estar sota els efectes de l'alcohol, drogues, etc. Per portar a terme aquesta actuació podrà comptar amb l'ajuda de la Guàrdia Urbana, per la qual cosa cadascun dels punts d'atenció disposarà d'un telèfon directe amb la Comissària més propera. (Veure Annex 1: protocol de la Guàrdia Urbana). Es deixarà constància en el full d'incidències (Annex 3).





## 6. PROTOCOL D'ACTUACIÓ EN SITUACIONS CONFLICTIVES

### 6.1 Comportament no agressiu

- Davant d'un desacord amb un/a ciutadà/na que no té un comportament agressiu, se li informará que té el dret a formular una queixa presentant una instància en qualsevol registre o canal telemàtic de l'Ajuntament.
- D'acord amb les funcions que té encomanades el/la responsable del departament, aquest serà l'encarregat/da de donar resposta a les queixes formulades. Si ho considera oportú, podrà realitzar una entrevista que es desenvoluparà preferentment al seu despatx o en una de les sales d'atenció, amb la finalitat de separar el/la ciutadà/na del contacte amb la resta de visites i de preservar la intimitat que de dret té tot ciutadà.

### 6.2 Comportament agressiu

#### Situacions que es regulen

Les agressions i les amenaces en les quals s'aprecien indicis que fan previsible o raonable que es facin efectives. Tanmateix, és important conèixer, compartir i valorar algunes orientacions i consells genèrics que poder ser útils en aquestes situacions, i que es detallen a l'Annex 2.

És important acordar amb caràcter previ unes pautes internes d'actuació dels membres d'un equip de treball en cas d'un episodi d'agressió. Especialment rellevant és decidir quina persona, en cas de no estar el/la responsable, decideix i avisa als cossos de seguretat, així com establir quina o quines persones es desplacen al lloc de l'agressió si es necessari. L'anticipació a aquestes eventualitats és un factor que aporta seguretat en la resolució de l'incident quan aquestes produeixi.

A aquests efectes cada oficina/departament tindrà una relació de les persones que haurien de fer les gestions en cas de no ser present el/la responsable.

#### 6.2.1 Personal de primera atenció i backoffice

- Davant d'una persona agressiva (agressió verbal, amenaça, tracte amb menyspreu, llenguatge groller, etc.) es prendran totes les mesures per intentar calmar-la i reconduir la situació per poder establir el diàleg abans de ser atesa (veure Annex 2).
- Si la persona no deposa la seva actitud, el personal més proper avisarà al responsable/cap directe i aquest, si ho considera oportú, a la Guàrdia Urbana. En el cas que el/la responsable/cap directe no estigui presenten el moment de produir-se l'agressió, la persona en qui es delegui ha de



donar avís a la Guàrdia Urbana, per la qual cosa cadascuna de les oficines i departaments disposaran d'un telèfon directe amb la Comissària més propera. En situacions de violència sobrevinguda, les persones treballadores han de trucar al 092.(Veure Annex 1).

- Un cop normalitzada la situació, es valorarà si el personal afectat continua atenent. Sempre que sigui possible, se li donarà l'opció de passar a realitzar altres tasques fins a la finalització de la jornada.
- En les oficines on només es disposi d'un/a informador/a el/la cap de l'oficina valorarà el tancament temporal de l'atenció previ acord amb la Coordinadora de la Xarxa i prèvia comunicació al Comitè de Seguretat i Salut.
- El personal afectat haurà d'omplir i enviar el full d'incidències per tal que quedi registrada l'agressió i sigui valorat el seu abast. (Veure annex 3). El full mencionat haurà de ser enviat al responsable/cap directe corresponent, al Comitè de Seguretat i Salut (via bústia a [css@imhab.cat](mailto:css@imhab.cat)), al Comitè d'Empresa (via bústia a [comite\\_empresa@imhab.cat](mailto:comite_empresa@imhab.cat)) i al Departament de Recursos Humans de l'IMHAB (via bústia a [recursos humans@imhab.cat](mailto:recursos humans@imhab.cat)).
- Davant de la possible situació d'angoixa en la que pot quedar el personal agredit o amenaçat, els treballadors de l'IMHAB podran contactar amb el Centre Fòrum Parc Salut Mar (PAIPEM) per tal que els doni suport. A tals efectes l'IMHAB està formalitzant un conveni amb aquesta Institució.
- En cas de situacions de comportaments agressius en visites o inspeccions en les que es puguin trobar el personal tècnic especialitzat fora de les instal·lacions, s'aplicarà el que disposa el punt 6.3 del present Protocol.

## 6.2.2 Responsables/Caps de departament

- Si en el decurs de la visita, el/la ciutadà/na té un comportament agressiu, el/la responsable/cap de departament pot sol·licitar ser acompanyat per un altra persona del departament i suspendrà la conversa fins que el/la ciutadà/na torni a recuperar el to adequat.
- Si la persona no deposa la seva actitud, es podrà trucar a la Guàrdia Urbana, per la qual cosa cadascuna de les oficines disposarà d'un telèfon directe amb la Comissària més propera. En situacions de violència sobrevinguda, les persones treballadores han de trucar al 092. (Veure Annex 1).
- Si el/la ciutadà/na, una vegada atès pel/per la responsable/cap del departament, demana per parlar amb un/a responsable superior se l'informarà que té el dret a formular una queixa presentant una instància en qualsevol registre o canal telemàtic de l'Ajuntament.
- El/la responsable/cap de departament haurà d'omplir i enviar el full d'incidències per tal que quedi registrada l'agressió i sigui valorat el seu abast. (Veure annex 3). El full mencionat haurà de



ser enviat al cap de Departament corresponent, al Comitè de Seguretat i Salut (via bústia a [css@imhab.cat](mailto:css@imhab.cat)), al Comitè d'Empresa (via bústia a [comite\\_empresa@imhab.cat](mailto:comite_empresa@imhab.cat)) i al Departament de Recursos Humans de l'IMHAB (via bústia a [recursoshumans@imhab.cat](mailto:recursoshumans@imhab.cat)).

- Davant de la possible situació d'angoixa en la que pot quedar el personal agredit o amenaçat es posarà a la seva disposició un servei de suport psicològic (PAIPEM).

### 6.2.3 Amb personal extern

Aquest Protocolos facilitarà a les empreses a les que s'ha realitzat una coordinació d'empreses, per a la seva informació.

Per a aquest personal, davant d'una agressió, el responsable/cap de departament on estigui assignat omplirà i enviarà el full d'incidències, havent el propi personal extern d'informar a la seva empresa externa i a l'IMHAB.

## 6.3 Inspeccions i visites fora del lloc de treball

Per tal de garantir la seguretat del personal que realitza tasques fora de les seves instal·lacions, es recullen les mesures següents:

- Les visites i inspeccions que el personal afectat consideri que poden comportar un risc per a la seva integritat es faran en parelles o amb l'acompanyament de la Guàrdia Urbana, sempre que el personal ho sol·liciti i es valori la seva necessitat per part dels responsables directes.
- Si en el decurs de la visita o inspecció, el/la ciutadà/na té un comportament agressiu, el professional suspèn timerà la visita/inspecció i marxarà al més aviat possible del domicili/edifici.
- Si el professional ho considera necessari, pot donar avís a la Guàrdia Urbana, per la qual cosa es disposarà d'un telèfon directe amb la Comissària més propera. En situacions de violència sobrevinguda, les persones treballadores han de trucar al 092. (Veure Annex 1).
- El personal afectat haurà d'omplir i enviar el full d'incidències per tal que quedi registrada l'agressió i sigui valorat el seu abast. (Veure annex 3). El full mencionat haurà de ser enviat al cap de Departament corresponent, al Comitè de Seguretat i Salut (via bústia a [css@imhab.cat](mailto:css@imhab.cat)), al Comitè d'Empresa (via bústia a [comite\\_empresa@imhab.cat](mailto:comite_empresa@imhab.cat)) i al Departament de Recursos Humans de l'IMHAB (via bústia a [recursoshumans@imhab.cat](mailto:recursoshumans@imhab.cat)).
- Davant de la possible situació d'angoixa en la que pot quedar el personal agredit o amenaçat, es posarà a la seva disposició suport psicològic (PAIPEM).



## 6.4 Ocupacions al centre de treball.

S'entendrà com ocupació del centre de treball, l'entrada massiva de persones, manifestant-se i alterant la prestació del servei a la resta d'usuaris.

Les accions a emprendre per part del/de la responsable del departament (o persona en qui es delegui) seran les següents:

- Inicialment el/la responsable/cap de departament explicarà l'aplicació de la normativa vigent i els mitjans de que es disposa. Podrà comptar amb el suport del personal especialitzat en el servei o tràmit motiu de la protesta. Es comunicarà l'incident a la direcció corresponent.
- Si es persisteix en l'ocupació del centre i es valora la impossibilitat d'atenció, s'informarà que si no deposen en la seva actitud es trucarà a la Guàrdia Urbana i es suspendran les atencions de tots els serveis. Per la qual cosa cadascuna de les dependències disposarà d'un telèfon directe amb la Comissària més propera (Veure annex 1). Si l'ocupació representa un risc per la integritat del personal, aquest podrà evacuar el lloc de treball i la Guàrdia Urbana passarà a custodiar les instal·lacions i la documentació fins que quedi normalitzada la situació.
- El/la responsable/cap de departament haurà d'omplir i enviar el full d'incidències per tal que quedi registrada l'ocupació i sigui valorat el seu abast. (Veure annex 3). El full mencionat haurà de ser enviat al responsable/cap immediat corresponent, al Comitè de Seguretat i Salut (via bústia a [css@imhab.cat](mailto:css@imhab.cat)), al Comitè d'Empresa (via bústia a [comite\\_empresa@imhab.cat](mailto:comite_empresa@imhab.cat)) i al Departament de Recursos Humans de l'IMHAB (via bústia a [recursosohumans@imhab.cat](mailto:recursosohumans@imhab.cat)).
- Davant de la possible situació d'angoixa en la que pot quedar el personal afectat, agredit o amenaçat es posarà a la seva disposició un servei de suport psicològic (PAIPEM).

## 6.5 Continuïtat de l'atenció a persones agressives

La continuïtat en l'atenció –noves cites, inspeccions o entrevistes- a aquestes persones s'ha de programar de forma especial i en cada cas el/la responsable/cap de departament haurà d'intervenir per determinar l'abast de l'agressió i establir com serà a partir d'ara la relació entre l'usuari i el servei.

Es contactarà amb serveis socials perquè faciliti la informació del perfil de l'usuari/a (si es que en té), per tal de poder avaluar el tipus d'atenció que requereix.

En tots els casos s'haurà d'incloure la incidència al "Registre d'agressions" (punt 9 – Compromisos i mesures).



**A - En cas d'agressions reiterades es valorarà pel responsable/cap de departament si és possible continuar atenent a aquest/a usuari/a, pel que s'haurà de:**

- Determinar si és necessari assignar un nou professional que faci les properes atencions o inspeccions.
- Concretar el temps de durada i lloc on es realitzaran les properes atencions.
- Valorar si és necessària la presència del responsable/cap de departament.
- Valorar la presència de Guàrdia Urbana en el centre el dia de la cita o en l'edifici/habitatge si es tracta d'una inspecció o visita.
- En cas que es consideri adient el cap del departament afectat o persona en qui es delegui podrà realitzar una trucada i/o enviament de carta al/la usuari/a per informar-lo de les decisions preses (com ara l'assignació d'un nou referent o com es realitzaran les properes atencions) a causa d'aquest comportament.

Aquesta carta formarà part de l'expedient administratiu, cal que es formalitzi per escrit i sigui notificada a l'usuari per tal que tingui validesa jurídica. Una vegada es rebí la sol·licitud, es redreçarà al departament de serveis jurídics i iniciaran els procediments corresponents per realitzar la notificació. El departament de serveis jurídics requerirà la comunicació d'amenaçes i/o agressions complerta pel professional corresponent, signada i en original (no és vàlida una còpia escanejada), ja que necessiten el document original per incorporar-lo a l'expedient.

**B-VALORACIÓ DE NO ATENCIÓ**

En funció de l'impacte que hagi tingut l'agressió en el personal afectat o en l'equip, valorar la conveniència de no ser atès durant un període en el centre de referència o fer-ho amb l'acompanyament de la Guàrdia Urbana.

En el cas d'inspeccions, si prèviament s'ha produït un fet violent o una agressió amb aquella usuària, i en el cas d'haver de fer una nova inspecció, aquestes s'hauran de realitzar amb l'acompanyament de la Guàrdia Urbana.



## **7. SUPORT AL PERSONAL AFECTAT**

L'IMHAB garantirà immediatament després d'un episodi d'agressió el suport i recolzament als professionals directament afectats. Les agressions verbals o físiques tenen conseqüències en diferent grau (increment d'estrès, pèrdua d'autoestima, por, lesions físiques, ...) que requereixen ajuda per a la seva resolució i superació.

### **Atenció sanitària i suport psicològic**

Després d'un episodi d'agressió, el/la professional agredit/da valorarà la necessitat de ser atès al centre de la Mutua corresponent. Caldrà recollir, a més, l'informe mèdic i altra documentació que pugui resultar útil en cas de presentar una denúncia.

Per aquest motiu, el personal que sigui objecte d'una agressió que requereixi assistència medico-psicològica immediata ha de realitzar la corresponent visita a la Mútua que té concertada l'IMHAB a la vegada que fa la corresponent comunicació al Departament de RRHH de l'IMHAB a través de l'adreça següent: [recursoshumans@imhab.cat](mailto:recursoshumans@imhab.cat) i al Comitè de Seguretat i Salut ([css@imhab.cat](mailto:css@imhab.cat)). Cal recordar que les baixes a través de Mutua derivades d'un incident d'agressió tenen, també a efectes salarials, caràcter d'accident laboral.

L'IMHAB, en la mesura del que sigui possible, portarà a terme totes les recomanacions que el metge de vigilància i salut posi al seu informe mèdic.

Valorar la necessitat de suport psicològic al personal, amb el seu consentiment voluntari, per fer front als sentiments d'ansietat o por que es puguin produir.

En aquests casos, la persona responsable del centre o servei ha d'adreçar la demanda a la Mutua que té concertada l'IMHAB, a banda de disposar també del suport psicològic (PAIPEM).

### **Suport jurídic**

En aquells casos que es presenti la corresponent denúncia, l'Ajuntament garanteix l'assistència jurídica gratuïta als empleats/des que la precisin a causa de conflictes amb tercers derivats de la prestació del servei. El procediment per fer-ho queda resumit en el punt 8 del present Protocol.



## **8. DEFENSA JURÍDICA DEL PERSONAL**

L'IMHAB, mitjançant la Direcció de Serveis Jurídics de l'Ajuntament de Barcelona, garanteix l'assistència jurídica a tot el personal que la pugui necessitar, ja sigui com part afectada (denunciada o denunciant) o com a testimoni, a causa de conflictes amb tercers derivats de la prestació del servei.

Si es presenta una denúncia, el/la responsable/cap de departament (si no és la persona afectada), el/la treballador/a afectat i els testimonis, elaboraran i signaran un informe detallat dels fets, antecedents i circumstàncies que han provocat la denúncia. D'aquest informe se n'enviaran còpies a:

- Gerent/a de l'IMHAB [gcapo@bcn.cat](mailto:gcapo@bcn.cat)
- Cap del Departament de RRHH de l'IMHAB [hllido@imhab.cat](mailto:hllido@imhab.cat)
- Comitè d'Empresa de l'IMHAB ([comite\\_empresa@imhab.cat](mailto:comite_empresa@imhab.cat))
- Comitè de Seguretat i Salut de l'IMHAB ([css@imhab.cat](mailto:css@imhab.cat))

Presentada la denúncia, una vegada els Serveis Jurídics de l'Ajuntament tinguin coneixement dels fets serà designat el/la Lletrat/da Consistorial que atindrà els /les afectats/des. Aquest/a mantindrà una entrevista personal amb el/la treballador/a, amb la finalitat d'informar-lo/la de les accions i procediments que es produiran a partir d'aquell moment i del seu abast.

Si s'ha d'anar a judici, l'advocat/a designat/da acompanyarà la persona afectada, i mantindrà un contacte previ per informar les accions i procediments que es produiran a partir d'aquell moment i aclarirà els dubtes que calguin. El suport de l'advocat/da es produirà en totes les fases del procés.

L'IMHAB, en funció de la gravetat dels fets ocorreguts, presentarà denúncia per qualsevol agressió que hagi patit el seu personal.



## **9. COMPROMISOS I MESURES**

Per tal de garantir amb la major brevetat l'establiment de noves mesures destinades a aconseguir un grau més alt de seguretat, els responsables de l'IMHAB assumeixen els següents compromisos:

### **A-PERSONAL**

#### **Suport psicològic**

- Activació del servei de suport. Veure punt 7.

#### **Suport jurídic**

- Activació del servei de suport. Veure punt 8.

#### **Capacitació contínua**

- Es garantirà la formació del personal que realitza tasques d'atenció a la ciutadania en la gestió de situacions conflictives (prevenció, contenció, negociació, etc.)

#### **Divulgació dels compromisos i mesures acordats**

- Es farà arribar aquesta documentació a tota la plantilla de l'IMHAB amb caràcter individual a totes les instàncies implicades: personal dels serveis, comandaments, etc.

De la mateixa manera, el treballador es compromet a tenir en un lloc ben visible els números de telèfon en cas d'emergència.

### **B- INSTAL·LACIONS**

#### **Adequació de les instal·lacions de les dependències que facin atenció directa al ciutadà**

- La sala d'espera disposarà de seients adequats per garantir la comoditat dels/de les ciutadans/nes en el temps d'espera. En el supòsit que els seients hagin de ser cadires, caldrà que estiguin lligades entre si. Es prioritzarà els seients individualitzats.
- En aquelles oficines en que sigui possible la remodelació, o a criteri del Servei de Prevenció de Riscos Laborals, s'evitaran les distribucions d'espais d'atenció al públic en que els/les informadors/es quedin aïllats o fora de la visió general, i se separarà la sala d'espera de la sala d'atenció. Pel disseny de noves oficines es seguirà aquest criteri.

Sempre que sigui possible el disseny del mobiliari d'atenció serà en forma que garanteixi la privacitat de la informació i atenció a l'usuari, així com aquell que dificulti possibles agressions.





- En aquelles oficines en què per la seva distribució alguns/es informadors/es quedin aïllats o fora de la visió general, s'instal·larà un sistema de comunicació d'alarma directa amb altres espais de l'oficina. En el cas que es trobin en un equipament compartit, el sistema d'alarma haurà d'estar connectat amb serveis de l'equipament en/amb funcionament durant l'horari d'atenció.
  
- Es senyalitzarà:
  - La prohibició de captar imatges fotogràfiques, vídeos o enregistrament d'àudio mitjançant l'ús de telefonia o altre tecnologia.
  - La prohibició d'entrada de tot tipus d'animals amb l'excepció de gossos pigalls o d'acompanyament a persones amb discapacitats.
  - La prohibició d'entrada sense samarreta.
  - L'aforament màxim permès en la oficina.
  
- S'estudiarà la implementació d'un mecanisme de subjecció de les pantalles d'ordinador per dificultar que es puguin utilitzar per agredir, sense limitar, però, el seu moviment, per a què cada informador/a la pugui col·locar en la posició més escaient per ell/a d'acord amb criteris ergonòmics.
  
- S'estudiarà la instal·lació o millora del mobiliari d'atenció al ciutadà per tal de permetre la separació del material d'oficina i que quedi allunyat de l'usuari, dificultant que es puguin utilitzar per agredir.
  
- Control d'accés des de la recepció, doncs l'espai de recepció ha de garantir el control d'accés dels usuaris als diferents espais de l'oficina.
  
- Distribució de mobiliari i materials a emprar en el disseny dels espais de recepció i entrevista:
  - Garantia d'intimitat i visibilitat externa: els espais de treball intern i/o d'entrevista han de garantir la intimitat de l'activitat que es realitza a l'interior (auditiva i visual). Respecte a la visual, es necessari emprar materials que facilitin certa visibilitat per tal de poder donar ajuda en cas necessari.
  - Garantia de sortida ràpida: el disseny i la distribució del mobiliari de recepció i despatxos de reunions ha de facilitar la sortida ràpida de tot el personal a d'altres espais de l'oficina. Aquests espais, sempre que sigui possible, disposaran de doble porta (accés i sortida) per facilitar la sortida del personal.
  - Utilització de materials segurs: emprar materials segurs com vidres laminats, ús preferent de materials no metàl·lics o amb possibilitat de ser usats com objectes contundents i que no puguin ser utilitzats per agressions, protecció de finestres, etc., especialment en la/les sales de reunions.
  
- De manera continuada, l'IMHAB garantirà la revisió de tots els elements, disseny de mobiliari, distribucions d'espais, materials, etc., per tal de garantir la seguretat de les instal·lacions, amb la inspecció del tècnic/a de prevenció acompanyat dels delegats/des de prevenció.
  
- S'estudiarà la instal·lació d'un botó d'alarma amb connexió amb altres espais de l'oficina en aquelles sales que quedin fora de la visual d'altres professionals i que s'utilitzin per a l'atenció presencial a la ciutadania.



## **C- INFORMACIONS**

- Es crearà un registre intern d'usuaris/edificis/domicilis conflictius.
- El cap o responsable directe, quan hi hagi indicis de risc de conflicte davant d'una propera inspecció contactarà amb la Gerència del Districte on estigui la dependència per obtenir informació per saber quin són els punts conflictius de la ciutat de cara a prevenir futures agressions a les visites d'inspecció.

## **D – PROTOCOLS**

El Comitè de Seguretat i Salut de l'IMHAB es reunirà periòdicament, cada tres mesos i sempre que ho sol·liciti alguna de les representacions del mateix, per:

- Analitzar el grau d'implementació i la funcionalitat de les mesures adoptades.
- Proposar mesures de millora.
- Fer seguiment del registre d'agressions.
- En cas de què les mesures adoptades no facin disminuir l'índex d'agressions, decidir millores de manera immediata.

Tots/es els/les treballadors/es poden fer arribar a la bústia [css@imhab.cat](mailto:css@imhab.cat) les aportacions i propostes de millora que considerin necessàries per l'estudi i valoració del Comitè, posant a l'assumpte de l'e-mail "Protocol".

## **E- REGISTRES D'AGRESSIONS**

Base de dades a partir del full d'incidències: l'IMHAB portarà la base de dades i informarà al Comitè de Seguretat i Salut trimestralment.



## **ANNEX 1 - PROTOCOL DE SEGURETAT IMHAB – GUÀRDIA URBANA**

### **PROTOCOL DE SEGURETAT IMHAB – GUÀRDIA URBANA**

L'Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona (IMHAB) acorda un protocol de seguretat per als seus treballadors, per tal que puguin desenvolupar la seva feina amb les màximes garanties d'efectivitat i seguretat.

Aquest protocol gestiona les situacions sobrevingudes que es produeixin durant el desenvolupament de les seves tasques i d'aquelles situacions que es poden prevenir.

Com a norma general es poden establir tres tipus de servei de suport de la Guàrdia Urbana.

#### **1. Actuacions previstes i que es poden planificar**

En aquest tipus d'actuació el/la Cap o responsable directe ho comunicarà (amb còpia a la Coordinació de la Xarxa d'OH o al seu superior) a la G.U. del seu territori, per tal que es realitzi una valoració conjunta amb el comandament de la Guàrdia Urbana del districte i establir el servei de suport necessari.

Aquesta comunicació es farà emplenant el model de sol·licitud adjunt al protocol i enviant un correu electrònic a la comissaria corresponent, la qual donarà retorn a la petició .

#### **2. En situacions de violència sobrevinguda**

En aquestes situacions, els treballadors hauran de trucar al 092 especificant:

- La seva identificació (Nom i número).
- Adreça on es troba.
- Motiu de la sol·licitud de col·laboració i/o intervenció.
- En el supòsit que es resolgui favorablement abans de l'arribada dels agents de la Guàrdia Urbana, la persona interessada trucarà al 092 comunicant la desactivació de la demanda de col·laboració.
- L'operador del 092 un cop rebuda la demanda la traspasarà a la Sala Conjunta de Comandament (SCC). Codificarà l'incident com a "3050 col·laboració amb altres serveis". Anotarà que és un treballador del l'IMHAB, recollint el màxim d'informació dins l'apartat d'observacions. Aquest incident serà prioritzat com a "Urgent".
- El Coordinador del 092 es posarà en contacte telefònic amb el Cap de la Sala per informar-li del incident.

- La SCC comissionarà una patrulla amb caràcter d'urgència al lloc per col·laborar i ajudar a la persona afectada. Les funcions de la patrulla de la Guàrdia Urbana consistiran en protegir la seguretat física dels representants de l'administració municipal i dels seus col·laboradors, així com la col·laboració per executar l'ordre dictaminat per l'òrgan municipal d'acord amb la normativa vigent.

<b>Unitat Territorial</b>	<b>Adreça</b>	<b>Cap Unitat</b>	<b>Categoria</b>	<b>Tl. Unitat</b>	<b>Correu genèric</b>
<u>Ciutat Vella</u>	La Rambla, 43	Carios Oliva Mateos	Intendent	932562430	GU_UT01
<u>Eixample</u>	C. Nàpols, 62	Domènec Escarré	Intendent	932562330	GU_UT02
<u>Sants-Montjuïc</u>	Guàrdia Urbana, 2	Àngel Burrel	Intendent	932915008	GU_UT03
<u>Les Corts</u>	C. Les Corts, 25	Jordi Verdaguer	Intendent	932914980	GU_UT04
<u>Sarrià-Sant Gervasi</u>	Av. J. V. Foix, 55	Begoña Alday	Intendent	932914353	GU_UT05
<u>Gràcia</u>	Av. Vallcarca, 205	Juan Rodríguez Fernández	Intendent	932564000	GU_UT06
<u>Horta-Guinardó</u>	C. Cardenal Vives i Barraquer	Carles Reyner Xiol	Intendent	932562400	GU_UT07
<u>Nou Baris</u>	C. Marie Curie, 20	Josep Royuela	Intendent	932914848	GU_UT08
<u>Sant Andreu</u>	C. Sagrera, 179	Miguel A. Arcos	Intendent	932563070	GU_UT09
<u>Sant Martí</u>	C. Espronceda, 146-152	Diego Calero	Intendent	932562850	GU_UT10



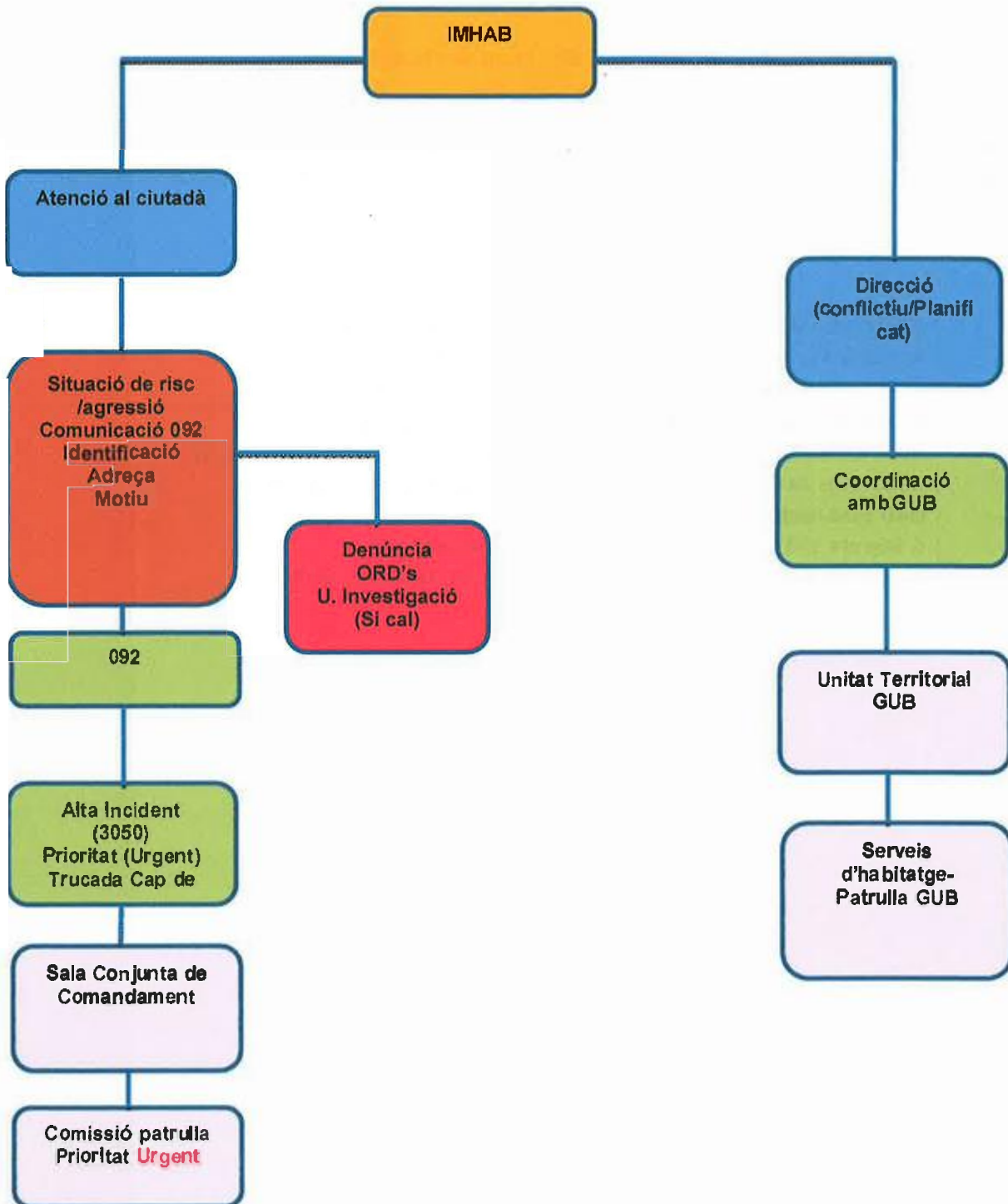
**3. En cas d'incidències de tipus penai dins i fora de l'horari iaborai**

En aquests casos el treballador que ha estat *"agredit, lesionat, amenaçat, coaccionat, calumniat, injuriat, etc."*, podrà presentar denúncia a qualsevol Oficina de Recepció de Denúncies (ORD's) o a la Unitat d'Investigació (UI) de la Guàrdia Urbana de Barcelona, ubicades en les següents adreces:

<b>ORD Ciutat Vella/UNO 1</b> Rambles 43 Horari: Les 24 hores	<b>ORD l'Eixample/UNO 2</b> c. Nàpols 43 Horari: Les 24 hores
<b>ORD Sarrilà-Sant Gervasi/UNO 3</b> Av. J. V. Foix 55 Horari: Les 24 hores	<b>ORD Horta-Guinardó</b> Av. Cardenal Vidal i Barraquer 47-51 Horari: de 06:00 a 22:00 hores
<b>ORD Sant Andreu/UNO 4</b> c. Sagrera 179 Horari: Les 24 hores	<b>ORD Sant Martí</b> c. Espronceda 148 Horari: de 06:00 a 22:00 hores



En l'hipotètic cas que el treballador necessiti d'un servei de suport necessari per a la seva integritat, aquest no excedirà de l'acompanyament des del lloc de treball fins la parada del transport públic més proper o al lloc d'estacionament del seu vehicle.





**SOL·LICITUD DE PROTECCIÓ A LA GUÀRDIA URBANA  
MESURES PREVENTIVES/PROTOCOL DE SEGURETAT**

L'Oficina d'Habitatge o departament del districte de .....  
Cap o responsable\* ..... Telèfon  
..... Fax.....  
Sol·licita a l' Intendent en cap de la Guàrdia Urbana de la Unitat Territorial de .....  
.....  
col·laboració de la GUB pel servei que es relaciona més a baix.

(signatura)

(\*Assignar pel Cap del centre o responsable del departament sol·licitant)

**PERSONA DE CONTACTE**

Sr/a ..... De l'Oficina d'Habitatge  
de.....  
Adreça..... Telèfon  
..... Fax.....

**SERVEI SOL·LICITAT**

Permanència en centre ..... Acompanyament inspecció / Mediació  
Dia ..... Hora d'inici de ..... Lloc ..... Duració  
aproximada.....  
Desplaçament a ..... Necessitat de vehicle SI  NO

Professional implicat .....

**OFICINA D'HABITATGE DEL TERRITORI**

**CIRCUMSTÀNCIES DE L'INDIVIDU O FAMÍLIA QUE JUSTIFIQUIN LA NECESSITAT DE PROTECCIÓ**

Agressivitat habitual, amenaces   
Hi ha alguna característica especial a tenir en  
compte?.....  
.....  
.....

**RECEPCIÓ PER PART DE LA GUÀRDIA URBANA DE LA SOL·LICITUD**

Amb data .....s'ha rebut aquesta sol·licitud de servei a la Guàrdia Urbana, Divisió  
Territorial de

Càrrec .....

(Signatura)



**Institut Municipal de l'Habitatge i Rehabilitació de Barcelona**

Dr. Aiguader, 26-36  
08003 Barcelona  
Telèfon 932918500

**L'Oficina d'Habitatge o departament corresponent ha d'enviar la sol·licitud via e-mail a la  
Comissaria de la Guàrdia Urbana del Districte.**





## ANNEX 2 – RECOMANACIONS DAVANT D'INCIDENTS VIOLENTS I AGRESSIONS

Fase	Recomanacions
<b>Prevenició de la violència</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Restar alerta i observar la conducta de l'altre: moviments i comunicació no verbal, quin llenguatge utilitza l'usuari (paranoic i coaccionador), fa demandes poc raonables o sense sentit...</li> <li>• Evitar estils de comunicació que generin hostilitat (desinterès, fredor, menyspreu, impaciència, apatia,...).</li> <li>• Cal mantenir l'equilibri emocional i no respondre a les provocacions amb hostilitat o contraatacant. Cal controlar els sentiments negatius que ens pugui provocar.</li> </ul>
<b>Inici del procés de violència</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Quan l'amenaça no és explícita, és millor no donar-se per al·ludit i adreçar-se a ell amb fermesa però evitant la presència.</li> <li>• No discutir les idees i raons que planteja l'usuari, no criticar el seu comportament.</li> <li>• Cal mostrar-se tranquil i segur, però cautelós. Explicar de manera clara i convincent els motius pels quals no podem complir les seves expectatives. Fer servir la comunicació no verbal per transmetre seguretat i tranquil·litat.</li> <li>• Si és possible intentarem fer-li veure les conseqüències que podrien derivar-se de la seva actitud, ajudant-lo a que prengui consciència de les implicacions que poden tenir els seus actes.</li> </ul>
<b>Augment de la tensió</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantinent una conducta assertiva (exposant el nostre criteri amb claredat i convicció, però respectant i tenint en compte els interessos i punt de vista de l'usuari, actitud "jo guanyo – tu guanyes").</li> <li>• Intentant reconduir l'usuari cap a un estat d'ànim més tranquil. Reduint la tensió emocional.</li> <li>• Reconeixent les possibles deficiències, tant les pròpies com les de l'organització i fomentant la negociació intentant trobar punts d'acord.</li> <li>• Reforçar aquells aspectes en els que hi pugui haver acord entre l'usuari i el professional.</li> <li>• Intentant establir empatia amb els sentiments de l'altre, especialment quan observem que hi ha dificultats per controlar les pròpies emocions. L'escolta activa ajuda a reduir la tensió emocional.</li> <li>• Exercitant l'autocontrol emocional. Podem utilitzar la tècnica del "banc de boira" que consisteix en aguantar l'envestida de l'usuari afavorint que es desfogui, però sense reptar-lo.</li> <li>• No mantenir fixa la mirada de forma perllongada, ja que pot ser viscuda com agressiva i desafiant.</li> <li>• Evitar mostrar actituds d'hostilitat: aixecar-se bruscament, assenyalar amb el dit, creuar 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.</li> </ul>



## **ANNEX 3 – FULL D'INCIDÈNCIES IMHAB – SITUACIONS DE VIOLÈNCIA**

### **1. DADES IDENTIFICATIVES:**

Oficina:			
Data:		Hora:	

### **2. DADES DE LA TREBALLADORA AFECTADA:**

Nom i Cognoms:			
Matrícula:		Lloc de treball:	

### **3. DADES DE L'USUÀRIA (Indicar les dades disponibles):**

Nom i Cognoms:			
DNI/NIE/PASS:			
Expedient:			

### **4. DADES DE L'INCIDENT:**

<u>Fet desencadenant:</u>
<u>Descripció dels fets:</u>

### **5. MESURES ADOPTADES / RESOLUCIÓ:**

--



**6. TIPOLOGIA D'AGRESSIÓ:**

**Verbal:**

- Insult / Intimidació / Coacció
- Amenaça cap als treballadors
- Amenaces personals     Altres

**Física:**

Hi ha hagut lesions? No   
 SI  Part del cos lesionada: .....

**Altres:**

- Agressions vers el mobiliari: .....
- Robatori: .....
- Fer malbé propietats personals: .....
- Altres: .....
- .....
- .....
- .....

**7. DENÚNCIA:**

S'ha interposat denúncia?    SI     NO

**8. INTERVENCIÓ MÈDICA:**

Hi ha hagut intervenció mèdica?    SI     NO   
 Parte de lesions: .....



**9. INTERVENCIÓ D'ALTRES:**

Informadores <input type="checkbox"/> Cap d'oficina <input type="checkbox"/> Administrativa <input type="checkbox"/> Gestora <input type="checkbox"/> Advocada <input type="checkbox"/> Guàrdia Urbana <input type="checkbox"/> Mossos d'Esquadra <input type="checkbox"/> Altres <input type="checkbox"/> .....
---

**10. TESTIMONIS:**

Nom, cognoms i signatura: ..... Nom i cognoms i signatura: .....
---

**11. SIGNATURES**

Personal involucrat Nom, cognoms i signatura: ..... Nom i cognoms i signatura: .....
--

Cap de l'oficina / responsable Nom, cognoms i signatura: .....
---

**Data:** .....

Recordeu enviar aquest document a:

- Responsable de Coordinació de la Xarxa d'Oficines d'Habitatge: [cblasi@imhab.cat](mailto:cblasi@imhab.cat)
- Comitè de Seguretat i Salut: [css@imhab.cat](mailto:css@imhab.cat)
- Comitè d'Empresa: [comite\\_empresa@imhab.cat](mailto:comite_empresa@imhab.cat)
- Departament de Recursos Humans de l'IMHAB: [recursos humans@imhab.cat](mailto:recursos humans@imhab.cat)



A Barcelona, el 5 de novembre de 2020, signen en senyal de conformitat:

