



Gabinete



**HAXELIA**  
Salud preventiva

# PROTOCOLO DE VIOLENCIA EXTERNA

NOMBRE Y/O LOGO DE LA  
EMPRESA

1.- INTRODUCCIÓN



La violencia en los lugares de trabajo es un fenómeno creciente que afecta a todos los sectores y categorías profesionales. Su prevención y tratamiento nos lleva a plantear acciones coordinadas entre todas las partes implicadas.

Muchos de los actos de violencia que tienen lugar en los centros de trabajo, no se denuncian ni registran adecuadamente, por lo que podemos afirmar que desconocemos la magnitud real del problema

**La violencia en el lugar de trabajo atenta contra la dignidad y los derechos del trabajador.**

Normalmente existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, y a pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de enfocar y plantear la cuestión, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de agresión física y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre. Así, la violencia en el trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes. De hecho, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está, principalmente, centrado en los abusos verbales y las amenazas, incidentes éstos que se presentan como los más comunes.

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud advierte que los profesionales pueden sufrir graves consecuencias dependiendo del tipo de agresión, desde la desmotivación profesional hasta el estrés y los daños físicos y psíquicos.

La gravedad de las lesiones físicas debidas a una agresión son múltiples y de distinta consideración (contusión, heridas leves o superficiales, heridas que precisen intervención quirúrgica, heridas muy graves y mortales).

Respecto a las repercusiones psicológicas se ha de considerar la susceptibilidad individual del trabajador afectado, así como la intensidad, frecuencia o duración del suceso y la actuación del grupo de trabajo o de la organización; pudiendo manifestarse como ansiedad, depresión o estrés postraumático, además puede producirse abuso de medicamentos y sustancias tóxicas; con frecuencia también, se van a ver afectados el ámbito familiar y social, pudiendo, incluso, llevar al abandono de la profesión.

A nivel de empresa la violencia conduce a un empeoramiento de los resultados, altera las relaciones interpersonales y el clima laboral, aumenta el absentismo, la rotación de los trabajadores, y disminuye la eficacia y la productividad.

A nivel social se produce un aumento de la siniestralidad laboral, un empeoramiento de la calidad de los servicios prestados y la pérdida del prestigio de la entidad.



## 2.-NORMATIVA LEGAL

Partiendo de la normativa legal existente, es necesario poner en marcha medidas preventivas para eliminar o minimizar los riesgos, para lo que hay que elaborar procedimientos de trabajo estableciendo las actuaciones a seguir en los casos de violencia externa y que serán de aplicación a todos los trabajadores y se difundieran a todos los niveles de la empresa.

El marco normativo que sustenta el Plan de Prevención y Actuación frente a situaciones de violencia externa es el siguiente:

- El Convenio sobre discriminación y empleo 1958, (núm. 111) en el que se establece que toda política o medida encaminada a combatir la violencia en el lugar de trabajo debería promover el trabajo decente y el respeto mutuo y promocionar la igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- El Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores, 1981 (núm. 155), dice que un medio ambiente seguro y saludable facilita un estado de salud físico y mental óptimo en relación con el trabajo, y contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.
- El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos el deber de velar por la seguridad e higiene en el trabajo.
- La Ley General de Sanidad 14/1986, en su artículo 21 establece la necesidad de “promover la salud integral del trabajador”.
- La DIRECTIVA 89/391/CEE, de 12 de junio, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo, en su artículo 5 dice “El empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo”.
- La Ley 31/1995 de 8 de noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales, en el artículo 14.2, afirma que “el empresario deberá garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo”.



### 3.-TIPIFICACIÓN PENAL DE LAS SITUACIONES CONFLICTIVAS

Según el artículo 10 del Código Penal “Son delitos o faltas las acciones u omisiones dolosas o imprudentes penadas por la ley”.

Los Delitos y Faltas más frecuentes derivados de la violencia externa según la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre son:

- Faltas contra las personas.
- Faltas contra el orden público.
- Delitos: Lesiones, amenazas, calumnias e injurias y atentados contra la autoridad, sus agentes y los funcionarios públicos, y de la resistencia y desobediencia.

Según el artículo 147 de la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre se considera Delito de Lesiones. El que, por cualquier medio o procedimiento, causare a otro una lesión que menoscabe su integridad corporal o su salud física o mental, será castigado como reo del delito de lesiones con la pena de prisión de seis meses a tres años, siempre que la lesión requiera objetivamente para su sanidad, además de una primera asistencia facultativa, tratamiento médico o quirúrgico. La simple vigilancia o seguimiento facultativo del curso de la lesión no se considerará tratamiento médico.

El asesoramiento al trabajador agredido es complejo y será el propio afectado quién decida entre las posibles acciones legales a adoptar; así como la entidad jurídica de la institución u organismo que quiere que lo represente (sindicatos, colegios profesionales, servicios jurídicos de la administración o de la entidad correspondiente).

Según el artículo 262 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, recoge la obligación de denunciar todo delito o falta y establece que la denuncia podrá ser verbal o escrita y que podrá hacerse personalmente o mediante mandatario con poder especial.

La denuncia es una declaración de conocimiento consistente en un acto de información a la autoridad competente de un hecho con apariencia de delito o falta.

Se recomienda que sea la víctima de la agresión quien presente la denuncia, a excepción de aquellos casos de lesiones dolosas en las que se prevea la posibilidad de que se repita la agresión, en cuyo caso se recomienda que sea el responsable del centro de trabajo quien la presente.



#### 4.- PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Con este protocolo Asme establece un conjunto de actuaciones a seguir para sensibilizar, informar y formar a los profesionales de los distintos centros de trabajo, así como para denunciar los incidentes y accidentes relacionados con la violencia laboral externa; igualmente, prevé estrategias y actividades tendentes a reducir o eliminar los riesgos; todo ello con la finalidad de ampliar y dar uniformidad al correspondiente Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

El mismo se fundamenta en la violencia exterior de la que las empleadas y empleados puedan ser objeto, sin obviar necesariamente la violencia relacional que pueda surgir en los distintos centros.

Se excluye, sin embargo, de su objeto el procedimiento de actuación ante el acoso moral y acoso sexual, como tipos de violencia psicológica, por estar regulado en el Protocolo de Prevención y Actuación en los casos de acoso laboral, sexual y por razón de sexo u otra discriminación.

Se trata, en definitiva, de establecer un modelo común de actuación que, partiendo del principio de tolerancia cero frente a las conductas violentas y del objetivo de dignificar el trabajo y la seguridad de los empleados a los que resulta de aplicación, apueste por medidas y estrategias preventivas y aporte, al tiempo, un instrumento común de actuación y un sistema de garantías y apoyos suficientes para los empleados y empleadas expuestos a tales riesgos.

Este Protocolo se plantea, por tanto, como herramienta de uso común en el conjunto de la empresa, para la prevención y actuación frente a los casos de agresión, en el trabajo o debido directamente al mismo, sin menoscabo de su adaptación a las características y problemática específica de la empresa.

## 4.1.- OBJETIVOS, PRINCIPIOS RECTORES, ACCIONES GENERALES Y AMBITO DE APLICACION

### OBJETIVOS:

Con objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona constitucionalmente reconocidos, en un compromiso con la normativa nacional y comunitaria al efecto, Asme reconoce la necesidad de prevenir conductas de violencia en el trabajo, evitando su aparición y erradicando todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo del mismo en el ámbito laboral.

Con este fin, el presente Protocolo tiene como objetivo fundamental la regulación de las actuaciones a seguir en materia de prevención, resolución y seguimiento de las situaciones de violencia, con el propósito de detectar y solucionar el conflicto, sin que, no obstante, nada impida a quienes se vean perjudicados o perjudicadas, el ejercicio de aquellas otras vías legales que les puedan amparar.

Para lograr este objetivo fundamental y debido a su generalidad, se establecen los siguientes objetivos particulares y acciones específicas derivados de éstos que son imprescindibles para el cumplimiento del mismo:

1. Desarrollar una cultura de prevención de situaciones potencialmente peligrosas para mejorar las actitudes y conocimientos necesarios para abordar este problema.
2. Adoptar las medidas preventivas y correctoras pertinentes para evitar episodios de violencia y/o minimizar el efecto negativo en los empleados y empleadas en aquellos casos en los que no haya sido posible su prevención.
3. Conseguir que la seguridad física y la salud emocional del personal empleado sea un objetivo básico.
4. Detectar las deficiencias del sistema que favorecen los episodios violentos, adecuando los equipos a las necesidades de la población a valorar.
5. Establecer medidas concretas de seguridad para los y las trabajadores/as.
6. Identificar de forma precoz las «situaciones/problema» relacionadas con la presencia de trabajos de especial complejidad, y que por sus características puedan poner en situación de peligro al empleado o empleada.
7. Diseñar y distribuir material informativo.
8. Se pretende mejorar las condiciones de salud y seguridad de los trabajadores.
9. Disminuir las posibilidades de conflicto entre los trabajadores y personas externas a la empresa.
10. Disminuir los riesgos de agresión y el efecto lesivo de las agresiones en caso de que se produzcan.
11. Prevenir agresiones y actos de violencia contra los trabajadores.
12. Proteger a los trabajadores, usuarios, bienes y servicios de los centros de trabajo, mediante los medios materiales y humanos disponibles.
13. Generar seguridad y confianza en los trabajadores con apoyo administrativo y jurídico.
14. Mejorar la calidad de la atención prestada y generar un clima de respeto mutuo y buena comunicación.

### PRINCIPIOS RECTORES:

La **empresa** consciente de que la mejora de las condiciones de trabajo repercute tanto en la productividad como en el clima laboral y considerando que las conductas constitutivas de violencia no perjudican únicamente a los empleados y empleadas directamente afectados, sino que repercuten igualmente en su entorno más inmediato, familiar y social, y en el conjunto de la institución, la **empresa** se compromete a prevenir los comportamientos constitutivos de violencia y afrontar las situaciones que puedan producirse, de acuerdo con los siguientes principios:

1. Toda persona tiene derecho a recibir un trato correcto, respetuoso y digno y al respeto a su intimidad, a su integridad física y moral, a su orientación sexual, propia imagen y dignidad, no pudiendo estar sometida a tratos degradantes, humillantes u ofensivos o a discriminación por razón de nacimiento, origen racial o étnico, género, sexo u orientación sexual, religión o convicciones, opinión, discapacidad, edad o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, incluida su condición laboral.
2. «Tolerancia Cero» a este tipo de situaciones, en todas sus modalidades y formas.
3. Las empleadas y empleados que se consideren objeto de conductas de violencia tienen derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que les correspondan, a comunicar su situación.
4. Considerando la violencia como riesgo emergente en el ámbito laboral, se compromete a asignar los medios humanos y materiales necesarios para prevenir y hacer frente, en su caso, a las consecuencias derivadas de este tipo de conductas.
5. Con objeto de hacer posible la actuación ante cualquier tipo de conducta que pueda ser calificada como violencia, la **empresa** se compromete a trabajar en el desarrollo de un procedimiento de prevención y solución de conflictos en materia de violencia, en el que se salvaguardarán los derechos de los afectados en el necesario contexto de confidencialidad, objetividad y neutralidad.

### ACCIONES GENERALES:

Los principios rectores a que se refiere el punto anterior se materializan mediante el ejercicio de las siguientes acciones:

1. Establecer mecanismos para que el conjunto de actuaciones previsto en el presente Protocolo sea conocido y respetado por el personal empleado incluido en su ámbito de aplicación mediante campañas de sensibilización.
2. Ofrecer indicaciones de dónde y cómo pueden obtener ayudas las víctimas de la violencia referida en el Protocolo.
3. Asegurar el compromiso para garantizar el derecho a comunicar una posible agresión, sin ningún perjuicio para el agredido.
4. Dar a conocer el presente Protocolo para formular una comunicación de posible agresión.
5. Plantear servicios de asesoramiento y ayuda a disposición de las víctimas.
6. Garantizar la confidencialidad.
7. Realizar Evaluaciones de Riesgos Laborales según lo establecido en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
8. Asumir la puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias para evitar este tipo de situaciones y, en su caso, de las medidas correctoras tendentes a su erradicación cuando se considere que existe violencia.

9. La empresa periódicamente informará al Comité de Seguridad y Salud o Delegados de prevención así como al Servicio de Prevención de los incidentes que se produzcan y, puntualmente, en caso de que el incidente sea calificado de grave, bien por los daños personales o materiales ocasionados, o por el número de trabajadores afectados.
10. Se establecerá la explotación periódica de los datos, sometiéndose a seguimiento por el grupo de trabajo a fin de analizar el mapa de riesgos y establecer las medidas preventivas pertinentes.
11. El Procedimiento general de actuación ante violencia externa, deberá ser divulgado entre todos los trabajadores, fundamentalmente entre los mandos intermedios, que deben conocer el circuito e implicarse en el proceso.

#### **AMBITO DE APLICACIÓN:**

El conjunto de medidas previstas en el Protocolo será de aplicación al personal que preste servicios en la **empresa** siendo un instrumento de aplicación directa, o de referencia a la hora de afrontar este problema.

## **4.2.- DEFINICIONES Y RESPONSABILIDADES**



## DEFINICIONES:

- **Violencia en el lugar de trabajo:** la Organización Internacional del Trabajo 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, distinguiendo entre violencia interna, que tiene lugar entre los propios empleados y violencia externa, que tiene lugar entre empleados y terceros.

Así pues, el concepto de violencia debe ser más amplio, debiendo incluir no sólo la agresión física sino, también, otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre; por ello, se entiende por violencia en el trabajo las agresiones físicas, las conductas verbales o gestuales amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes, dirigida por terceros a los empleados o empleadas por razón de su actividad profesional.

- **Violencia externa en el lugar de trabajo:** es la que tiene lugar entre empleados y terceros presentes en el lugar de trabajo de manera legítima, tales como, personal usuario de los distintos servicios, excluyendo de este concepto aquella violencia que se ejerce por un tercero que realiza una actividad ilegítima, como robo, atraco. También se considera violencia externa la que afecta a las cosas o patrimonio de la empresa o del propio empleado o empleada afectados.
- **Agresión física:** Constituye la agresión física el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos o psicológicos, pudiendo distinguirse entre:
  - a) Coacciones, que de acuerdo con el Código Penal consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Está tipificado como delito (Art. 172 CP).
  - b) Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos y que podrán ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad.
- **Agresión verbal y/o gestual:** Constituye la agresión verbal y/o gestual, el uso deliberado del poder o amenazas de recurso a la fuerza física, o gestos con sentido equivalente, contra otra persona o grupo, que pueden dañar el desarrollo físico, mental, espiritual, o social; comprendiendo el abuso verbal, la intimidación o atropello y amenazas. La agresión verbal comprende:
  - a) Insultos o palabras groseras, que pueden constituir desde una falta de orden público hasta un desacato a la autoridad.
  - b) Amenazas, que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.
  - c) Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Está tipificada como delito por el Código Penal.
  - d) Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Puede igualmente ser constitutiva de delito.

Ambos tipos de agresiones llevan implícita el daño psicológico que se puede manifestar en distintos trastornos.

## RESPONSABILIDADES:

- **Empresario:** Establecer una política de seguridad y salud relativa a la violencia en el lugar de trabajo; que deberá acompañarse de iniciativas encaminadas a sensibilizar a directivos, trabajadores, usuarios y público en general.

Difusión de la política en todos los estamentos de la organización.

- **Mando intermedio:** El Mando del trabajador que ha sufrido una situación de violencia externa, será el responsable de poner en marcha las medidas pertinentes para proteger al trabajador y garantizar la atención a los usuarios, así como notificar al departamento designado por el empresario lo acontecido.
- **Servicio de Prevención:** Prestará al trabajador la atención médica necesaria, realizando además la investigación y el registro del incidente, a fin de confeccionar el mapa de riesgos y establecer las medidas preventivas adecuadas.
- **Delegados de Prevención:** Como miembros del Comité de Seguridad y Salud conocerán la información relacionada con las situaciones de violencia externa que afecten a los trabajadores.
- **Trabajadores:** Serán responsables de notificar todos los incidentes que consideren de violencia externa, según el modelo existente en la organización.
- **Grupo de Trabajo:** Supervisará el desarrollo y puesta en marcha de dicho procedimiento.

#### 4.3.- ANÁLISIS, EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN

Tanto por exigencia de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales como por unas elementales pautas de funcionamiento, la actuación para prevenir o resolver un problema pasa por un adecuado diagnóstico del mismo; y éste, a su vez, sólo es posible tras un adecuado análisis y evaluación de los riesgos que caracterizan la situación.

Así, para afrontar las posibles situaciones de violencia externa en el trabajo, la empresa teniendo en cuenta sus propias características, deberá abordar este proceso ordenándolo en las siguientes actuaciones:

a) Análisis inicial de los riesgos existentes: deberán identificarse los riesgos relacionados con cada puesto o actividad, estableciendo la probabilidad de que se produzcan y la capacidad que tienen éstos para producir daños; es decir, se hará una estimación del nivel de riesgo.

Para poner en marcha un procedimiento sistemático de prevención y actuación frente a las agresiones es necesario, en primer lugar, proceder a una identificación inicial de las posibles conductas antisociales que puedan afectar a las empleadas o empleados, o a su patrimonio, en forma de agresiones, coacciones, amenazas, violencia contra las cosas. Dicha identificación ha de hacerse para cada puesto de trabajo, en base a la información de que se disponga o se pueda recabar a tal efecto.

Ello nos permitirá disponer de una primera información sobre la incidencia y severidad de los problemas de violencia relacionada con el trabajo, en cada caso.

b) Diseño e implantación de una metodología para el análisis, registro y seguimiento de la violencia externa en el trabajo: a partir de ese primer análisis, para conocer con mayor precisión y de manera continuada los datos necesarios, deberá implantarse una metodología que permita recopilar y ordenar la información pertinente de forma sistemática. En concreto, y con el fin de dar a conocer y documentar cualquier incidente de violencia externa, ya sea física o verbal, deberán ponerse a punto mecanismos como:

- Sistemas de información general sobre incidentes, ya existentes o que se puedan establecer, en los que se incluya también información sobre aquellos casos de violencia externa en los que acabó no pasando nada pero el riesgo de daño estuvo presente, especialmente en aquellos en que la plantilla se sintió amenazada o bajo una situación de estrés.
- Sistemas de registro, estableciendo un Registro de Agresiones específico.
- Modelos para la presentación de denuncias por parte del personal afectado.
- Elaboración de informes periódicos de los responsables de centros o unidades.

c) Diagnóstico de la situación: la información recopilada y ordenada como se indica en los apartados anteriores, permitirá establecer un diagnóstico de la situación señalando los trabajos que puedan presentar un especial riesgo. Para analizar los datos es conveniente agrupar los incidentes similares y tratar de buscar e identificar las características comunes, como por ejemplo, ciertos departamentos, áreas, trabajos, momentos del día. Se debe establecer una línea base e identificar, si existe, algún patrón de incidentes, la severidad del problema e incluso empezar a establecer áreas de problemas y a documentar la necesidad de mejoras, teniendo en cuenta, sin embargo, que en ocasiones, debido a varias razones, tales como, el miedo al agresor o agresora, a represalias o a ser criticado, entre otras, las empleadas y empleados no notifican todos los incidentes.

Existe la creencia de que la violencia externa en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible, a los efectos indicados en el párrafo anterior, y aunque puedan existir razones de fondo en el origen de determinadas reacciones violentas, y a las que, por la misma razón, difícilmente puede atribuírseles una causa específica, será útil el hacer un análisis y clasificación de las «Causas de las Agresiones», cuando sea factible orientándose en los posibles riesgos relacionados a continuación, ya que ello permite orientar sobre las medidas preventivas a aplicar.

Los factores de riesgo relacionados con el lugar de trabajo pueden ser debidos a:

- Falta de información institucional, por parte del personal, que satisfaga las preguntas y preocupaciones del usuario/cliente.
- Insuficiencia de recursos humanos y materiales (plantillas inadecuadas).
- Sobrecarga de trabajo de los empleados.
- Descoordinación entre el personal y los servicios del centro, que puede originar información contradictoria al usuario/cliente.
- Trabajo en solitario o grupos reducidos.
- Interrupción en la atención al usuario/cliente con la atención ya iniciada.
- Demora en la asistencia y largas esperas.
- Defectos en la información y atención prestada al usuario/cliente.
- Estilos de gestión rígidos y autoritarios.
- Trabajo nocturno y a turnos.
- Salas de espera y lugares comunes inadecuados.
- Zonas deprimidas o con alto índice de criminalidad.
- Trabajo con público (consumidores, clientes, pasajeros, pacientes).
- Trabajo que implica intercambio regular de dinero con clientes.
- Los factores de riesgo relacionados con el trabajador pueden ser debidos a:
  - Falta de habilidad de comunicación con los usuarios.
  - Interferencia de los problemas personales en el trabajo.
  - Insatisfacción profesional.
  - Falta de empatía con el usuario/cliente.
  - Desconocimiento de la organización en la que se trabaja o de los circuitos complementarios.
  - Descoordinación con otros compañeros para orientar adecuadamente al usuario/cliente.
  - Negativas no razonadas a las peticiones efectuadas por el usuario.
  - Situaciones de mobbing o burnout.
  - Temperamento o carácter difícil del trabajador.
  - Demora, errores, incumplimientos en las peticiones del usuario/cliente.

Los factores de riesgo relacionados con el usuario pueden ser debidos a:

- Ciudadanos con rasgos de personalidad en los que destaca un control de impulsos deficitario, baja resistencia a la frustración o cierto perfil de agresividad (lenguaje con tono alto, insultos, palabras groseras).
- Ciudadanos que persiguen un beneficio personal fraudulento y para conseguir sus objetivos presionan, amenazan y agreden al profesional.
- Ciudadanos poco receptivos a las explicaciones y que no atienden a los motivos que se les indica.
- Individuos que no admiten y que a menudo infringen las normas de conducta social establecida. Reaccionan agresivamente ante cualquier contrariedad.
- Ciudadanos cuyas expectativas en torno a la atención que demandan son superiores o incluso distintas a las recibidas.
- Experiencias previas negativas con la atención solicitada.
- Individuos con inestabilidad psicológica.
- 

Para ello se podrá utilizar una clasificación de causas como la siguiente:

1. Causas relacionadas con la organización del centro de trabajo:
  - Tiempo de espera.
  - Falta de información.
  - Falta de señalización.
  - Espacios comunes: espacio disponible, limpieza, confort, diseño.
  - Otras causas.
2. Disconformidad con la atención profesional recibida.

3. Disconformidad con el trato recibido de la empleada o empleado.
4. Disconformidad con la resolución de su expediente, situación.
5. Otras causas.

Obviamente, el diagnóstico de la situación debe actualizarse continuamente, en base al seguimiento de las situaciones y la información disponible en cada momento, prestando especial atención a las situaciones habituales o coyunturales de tensión.

Periódicamente y con la frecuencia y formato que en cada caso se acuerde, se informará al Comité de Seguridad y Salud correspondiente sobre la situación y evolución de este problema.

#### 4.4.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y ACTUACION

##### **Actuaciones preventivas previas a la situación de riesgo (medidas proactivas):**

Sin perjuicio de las medidas concretas que puedan adoptarse, es fundamental el compromiso previo y explícito respecto a la no tolerancia de ningún tipo de violencia y falta de respeto que pueda afectar a las empleadas o empleados. Compromiso que no sólo debe ser trasladado y conocido por todo el personal empleado, a través de una declaración expresa, sino también hacerse visible a todas las personas usuarias de los servicios, mediante carteles de advertencia en los que claramente se exprese el principio de tolerancia cero respecto a cualquier tipo de violencia.

Por otro lado, y aunque, como se ha indicado anteriormente, los «motivos» que pueden dar lugar a una conducta violenta por parte de las personas, son múltiples e impredecibles, es necesario incluir en

este bloque una serie de medidas concretas, relacionadas con el lugar de trabajo, la organización del trabajo y la actitud general del personal empleado que, en su conjunto, pueden contribuir a eliminar o minimizar determinadas causas de «queja» de los clientes/usuarios y, en consecuencia, de una posible reacción violenta de los mismos.

Son medidas preventivas las siguientes: **(eliminar las que no procedan)**

1. Asegurar una buena iluminación exterior e interior para evitar zonas de cobertura a los posibles agresores, habiendo de disponerse de una buena visibilidad e iluminación de manera que el personal empleado puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente y que permita la identificación del agresor.
2. Asegurar una buena temperatura.
3. Evitar aislamiento, físico y horario, por lo que cuando sea detectada una situación real de riesgo se procurará que las actuaciones de los empleados o empleadas afectados puedan realizarse en parejas.
4. Disponer de adecuada señalización.
5. Mobiliario adecuado al nivel de riesgo.
6. Zonas de espera apropiadas y confortables.
7. Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso. Mejorar la accesibilidad y la atención solicitada (Revisar la atención telefónica, adecuar plantillas de personal administrativo, disminuir los tiempos de espera...)
8. Monitorizar las entradas, salidas, zonas de mayor riesgo, etc.
9. Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo esperado, tales como, sistemas de detección, timbre de alarma, pantallas de separación, acceso rápido a zonas o salidas seguras, personal de seguridad con la capacitación adecuada, cámaras de video, protocolos de colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado.
10. Información clara a las personas usuarias sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para el agresor o agresora de sus actos agresivos.
11. Adoptar las medidas organizativas y los recursos técnicos y humanos necesarios que permitan una atención al público ágil y adecuada, en función de la demanda. Una adecuada planificación del trabajo y la utilización de la cita previa permitirá evitar o reducir protestas por aglomeraciones o esperas excesivas.
12. Establecer sistemas internos de identificación de reincidentes en la realización de conductas violentas, a fin de poder dirigir a estas personas para que sean atendidas por empleados advertidos de antemano.
13. Rotación de los empleados y empleadas en puestos de riesgo.
14. Proteger la identidad del personal empleado.
15. Disponer de un modelo de escrito a remitir al domicilio de la persona agresora.
16. Incluir en los programas de formación del personal, formación específica sobre violencia ocupacional formando parte de la gestión de seguridad e higiene en el trabajo.
17. Las empleadas y empleados podrán realizar propuestas de formación, a través de los cauces establecidos.
18. Asegurar que los niveles de plantilla son adecuados para cada tarea y para cada momento del día.
19. Asegurarse de que los programas de atención a las personas usuarias/clientes están adecuadamente diseñados y gestionados, lo que es especialmente apropiado para el manejo de reclamaciones.
20. Establecer procedimientos de actuación de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente.
21. En caso de empleados y empleadas que deben desplazarse, dotar de sistemas de comunicación con la empresa.
22. Registrar la identificación de quienes quieren acceder a zonas de acceso restringido.

23. Informar y formar, adecuada y periódicamente, a los empleados sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, considerando prioritario desarrollar un plan de formación específico sobre la forma de manejar situaciones conflictivas, con el fin de obtener unas habilidades que les permitan solventar dichas situaciones, así como manejar el estrés con efectividad y llevar a cabo actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo.
24. Colocar los artículos de valor fuera del alcance de los clientes. Colocar mostradores anchos o elevar la altura de los mostradores.
25. Asegurarse que los trabajadores tienen un acceso rápido a zonas seguras.

Como complemento de todas estas medidas y tal como la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales exige, es imprescindible que todo el personal empleado que ocupe o vaya a ocupar puestos en los que exista riesgo de agresión, reciban una formación específica sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo.

### **Actuaciones durante la situación de riesgo (medidas activas):**

Detectada una situación de riesgo, el empleado debe estar informado e instruido sobre una serie de medidas que pueda aplicar, lo que constituye el «Procedimiento de actuación ante situaciones de agresión».

Este Procedimiento, debe estar adaptado a cada tipo y situación de trabajo y, aparte de estar disponible y ser conocido por todos los empleados con riesgo de agresión, debe ser objeto de sesiones prácticas periódicas, que refuercen y mantengan actualizadas las conductas correctas.

#### Actuaciones generales:

- A. Avisar inmediatamente al vigilante de seguridad. De no ser así se solicitará la presencia de un compañero o persona cercana que le ayude a acabar con la situación de violencia y que sirva de testigo de los hechos.
- B. En caso de que la situación de violencia persista, avisar al inmediato superior jerárquico, y si se precisa, reclamar ayuda inmediata a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o al servicio de emergencias a través del 112.
- C. En la medida de lo posible, tener identificado al responsable de la agresión.

#### Actuaciones específicas, según el tipo de agresión:

1. En caso de agresión verbal y/o gestual:

Las actuaciones dependerán del tipo y naturaleza de la agresión, si bien como norma general se deberán llevar a cabo las siguientes actuaciones, distinguiendo entre las que se deben realizar siempre y las que por contra no se deben realizar en ningún caso.

##### 1.1. Actuaciones a realizar siempre:

- a) Ante una amenaza verbal, sutil y que no sea explícita, lo mejor es no darse por aludido/a, pues ello aumenta la posibilidad de que el potencial agresor efectúe finalmente un ataque directo.
- b) En caso de violencia verbal explícita y directa: se recomienda en principio no responder a las provocaciones y permanecer intentando no sobresaltarse. Pueden utilizarse técnicas de



autocontrol emocional con el objeto de mantenerse calmado y manejar adecuadamente y con mayor control la situación conflictiva que tenemos delante.

- c) Si es posible, intentar controlar la situación, si entendemos que el potencial agresor tiene cierto grado de receptividad, a través de técnicas de asertividad y/o empatía.
- d) En caso de no manejar la situación mediante el procedimiento mencionado en los puntos anteriores, establecer una adecuada distancia de seguridad, situándose si es posible lo más cerca posible de la salida y de cara al agresor.
- e) Si a pesar de lo anterior la escalada del conflicto aumenta, intentar ponerse en contacto con algún/a compañero/a para que se persone en el lugar a través del medio más rápido del que se disponga.
- f) Si lo anterior no es posible y la violencia verbal va en aumento, es aconsejable ponerse en contacto con el personal de seguridad más cercano, en caso de existir. Si no se dispusiera de personal de Seguridad, y el trabajador/a teme por su integridad física, lo más recomendable es llamar al 112. En todo caso, cada Centro de trabajo o Unidad, deberá establecer la prioridad dependiendo de los recursos de seguridad de los que se disponga.

#### 1.2. Actuaciones que no se deben realizar en ningún caso:

- a) Dejar de estar alerta en el puesto de trabajo, si se sabe que se trabaja en un Centro, Unidad o puesto en el que es previsible que puedan surgir conflictos, como en puestos de atención al público, o en Centros con residentes con tendencia a la falta de autocontrol.
- b) Responder a las agresiones verbales, insultar, encararse, desafiar o agredir al agresor.
- c) Perder de vista las manos, o dar la espalda al potencial agresor/a
- d) Enfrentarse individualmente a situaciones o personas que se prevea que puedan ser conflictivas y por tanto con riesgo de sufrir una agresión.
- e) Ignorar la situación si con ello se ve que aumenta la escalada del conflicto.

#### 2. En caso de intento de agresión física o ante la agresión física directa:

Las actuaciones dependerán del tipo y naturaleza de la agresión, si bien como norma general se deberán llevar a cabo las siguientes actuaciones, distinguiendo igualmente entre las que se deben realizar siempre y las que por contra no se deben realizar en ningún caso.

##### 2.1. Actuaciones a realizar siempre:

- a) Avisar a otros compañeros y/o a los cuerpos de seguridad para que se personen de inmediato en el lugar del conflicto. En el caso de no existir cuerpos de seguridad ponerse en contacto con el 112 a través del medio más rápido y cercano del que se disponga en el momento. En todo caso, cada Centro de trabajo o Unidad, deberá establecer la prioridad dependiendo de los recursos de seguridad de los que se disponga.
- b) Mientras se espera ayuda y en el caso de que la huida no sea posible, se intentará establecer una adecuada distancia de seguridad. La distancia aconsejable corresponde con metro y medio aproximadamente.
- c) En el caso de que sea posible, desplazarse hasta un lugar seguro, (buscar al personal de seguridad y/o a otros compañeros o compañeras), alejándose de la zona conflictiva.
- d) Si la huida no es posible y la agresión es inevitable, las actuaciones de defensa para anular o contrarrestar sus efectos habrán de ser proporcionales a la entidad de la agresión.

##### 2.2. Actuaciones que no se deben realizar en ningún caso:





- a) Permanecer en la estancia, si la huida es posible.
- b) Responder a la agresión de forma desproporcionada y con el objetivo de sobrepasar la neutralización de la agresión.
- c) Dejar de notificar la agresión sufrida al responsable del Centro de trabajo y al Servicio de Prevención.

**Actuaciones posteriores a la situación de riesgo (medidas reactivas):**

En caso de materializarse la agresión, deben llevarse a efecto las siguientes actuaciones, en función de la gravedad de la lesión:

1. Actuaciones de apoyo en relación con la empleada o empleado agredido:
  - a) Solicitar ayuda externa, si se necesita, llamando al 112.
  - b) Acompañar a la persona agredida a los Servicios Sanitarios, cuando proceda. Dado que las agresiones sufridas por un empleado o empleada en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, el empleado o empleada agredida podrá acudir a la Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, solicitando un parte de lesiones, si las hubiera.
  - c) La atención médica deberá considerar e incluir, en su caso, la necesidad de algún tipo de rehabilitación de la persona agredida.
  - d) Así mismo, debe considerarse la posible necesidad de asegurar un apoyo psicológico, si el caso lo requiriese. En cuyo caso, este debe considerarse como parte de la atención médica necesaria a proporcionar por el sistema de aseguramiento del afectado o, en su defecto, con cargo a los créditos de acción social.
  - e) Informar a la empresa de los hechos acaecidos y presentar un informe lo más detallado posible sobre el incidente.
  - f) Ayudar a la víctima en cualquier trámite preciso. Incluido el apoyo jurídico, si el afectado considera oportuno denunciar la agresión sufrida ante el juzgado o la autoridad policial competente y solicita expresamente dicho apoyo. La empresa podrá actuar, en cualquier caso, como denunciante.

Siguiendo las recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector servicios y las medidas para combatirla (OIT), se creará un grupo de trabajo con el fin de identificar y evaluar los riesgos o amenazas potenciales y definir una serie de intervenciones para disminuirlas:

- Investigación y análisis de los datos disponibles sobre incidentes violentos.
- Evaluación y comprobación periódica del funcionamiento y resultados de los:
  - ✓ Sistemas de control y vigilancia de los programas y medidas de seguridad.
  - ✓ Sistemas de información y formación en materia de seguridad laboral a los trabajadores.
  - ✓ Sistemas de asesoramiento y soporte a la víctima de una agresión.
  - ✓ Sistemas de divulgación de los incidentes violentos.
  - ✓ Sistemas de participación de los trabajadores en la preparación de los criterios para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos de violencia en el propio lugar de trabajo.
- Información, asesoramiento y soporte, para gestionar la situación inmediata.
- Tratamiento de las consecuencias urgentes o inmediatas de la agresión al trabajador.

Una vez que ha ocurrido el incidente se inicia un proceso de investigación y análisis de lo acontecido, dirigido a:

- Recopilar información y documentación del incidente.

- Declarar incidentes violentos por parte de los trabajadores afectados.
- Analizar e identificar la información en relación con los siguientes aspectos:
  - ✓ Los peligros más inminentes y graves.
  - ✓ Los defectos en el funcionamiento.
  - ✓ Las influencias ambientales negativas (diseño, iluminación, visibilidad, mobiliario, accesos, medidas de seguridad del lugar del trabajo, etc.).
  - ✓ Los déficit del personal y de la organización.
  - ✓ Analizar los factores del entorno de trabajo: localización geográfica del centro de trabajo, características socioeconómicas del entorno, etc.
  - ✓ Analizar los procedimientos de trabajo que puedan entrañar mayor riesgo: gestión de dinero con el público, gestión de caja, gestión de esperas y colas, gestión de quejas y reclamaciones, cantidad y ritmo de trabajo y asistencia sanitaria...
  - ✓ Identificado el riesgo, hay que evaluar la probabilidad de ocurrencia y la gravedad de los daños para efectuar una planificación de medidas preventivas, definir el orden de prioridades para abordar los riesgos de violencia en el lugar de trabajo y a continuación indicar las medidas de prevención y protección que es preciso adoptar frente al riesgo. Se debe recomendar un seguimiento de la situación hasta su resolución.

#### Apoyo al trabajador

- Asistencia sanitaria y tratamiento médico y psicológico, rápido o urgente, inmediatamente después de producirse la agresión.
- Documentación de las lesiones a través del parte de lesiones.
- Tramitación de baja laboral por incapacidad temporal derivada de accidente de trabajo, si se precisa.
- Informar, asesorar y apoyar al trabajador agredido para gestionar la situación inmediata y en el futuro, sobre las ayudas a las que puede acceder y en relación con las diferentes acciones que es factible emprender ante un incidente violento y/o contra el autor de la agresión.
- Dar información y apoyo a la familia de la víctima de la agresión, si es necesario.
- Gestionar las compensaciones adecuadas al agredido en el seno de los instrumentos transaccionales (tribunales arbitrales, acuerdos particulares...).

Desde la óptica de la prevención de riesgos laborales, las agresiones sufridas por un empleado en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, según el sistema de Seguridad social a que se pertenezca.

Los incidentes que sean constitutivos de violencia externa en el lugar de trabajo deben ser informados en los Comités de Seguridad y Salud correspondientes, debiéndose convocar dicho comité, con carácter extraordinario, en los casos de agresiones graves.

#### **ACTUACIONES DE LOS TRABAJADORES IMPLICADOS:**

##### Trabajador afectado:

- Avisar al Servicio de Seguridad lo antes posible a través de la centralita telefónica o pulsando, en los casos en los que se disponga de ellos, los timbres antipánico. Si la situación de riesgo se da fuera de las instalaciones de la empresa (tareas administrativas, comerciales, de reparto....) avisar si es posible a Servicio de Emergencias, Policía, etc.
- Avisar a su mando inmediato, que desde ese momento deberá tomar parte activa en el proceso.



- Notificar según modelo elaborado por la organización cualquier situación que el trabajador considere de violencia externa.
- Solicitar atención médica y parte de lesiones, si existe lesión física o psíquica.
- Notificar al Servicio de Prevención, Recursos Humanos o departamento designado por el empresario, cuando de la situación de violencia derive un Accidente de Trabajo.

Servicio de Prevención:

- Recopilar información y documentación del incidente.
- Identificar el riesgo, investigación del incidente y efectuar una planificación de medidas preventivas a adoptar.
- Seguimiento de los incidentes, explotación de datos para la elaboración del mapa de riesgos y la adopción de medidas preventivas específicas.
- Registro en la base de datos de accidentes de trabajo, en caso de que el incidente se reconozca como accidente de trabajo.
- Atención médica y seguimiento en los casos en que esté indicado.
- Formación a los trabajadores en el manejo de situaciones de violencia externa.

Dirección:

- Ofrecer recursos organizativos (recursos humanos y materiales necesarios).
- Impulsar la prevención y llevar a cabo las medidas preventivas indicadas.
- Valorar apoyo legal a los trabajadores afectados.
- Valorar procedimientos disciplinarios y de reclamación.

## 4.5.- INVENTARIO DE MEDIDAS, REGISTRO, MEMORIA Y SEGUIMIENTO

### **Inventario de Medidas**

Cada empresa responsable, en función de las actividades que realice y de los riesgos de violencia externa asociados a las mismas, que han debido ser puestos de relieve en el diagnóstico previo, deberá comenzar por realizar un inventario de las medidas de que ya dispone y completar éstas, en su caso, cuando ello sea necesario.

### **Registro de Agresiones**

El Registro de Agresiones es la herramienta que, por un lado, permite recoger todos los datos específicos de cada incidente violento y, por otro, mediante el análisis de los datos, elaborar un Mapa de Riesgo sobre Agresiones.

Al objeto de poder conocer la evolución de este tipo de situaciones a lo largo del tiempo es preciso instaurar un sistema que permita:

- Evaluar las agresiones notificadas y planificar las medidas a instaurar. Investigación de accidentes, siguiendo el procedimiento existente en el correspondiente Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Asesoramiento y apoyo a las personas empleadas. Compromiso de mantener sólo la vía de acceso y comunicación con la persona agredida especificada en el Protocolo para mantener la confidencialidad.
- Coordinación con otras instituciones y organismos.
- Elaboración de informes sobre la evolución de este tipo de incidentes.
- Supervisión y desarrollo del Plan de Comunicación.

Ver MODELO DE REGISTRO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA en Anexo 1

### **Memoria Anual**

Con carácter anual, se analizarán los datos y resultados obtenidos, fundamentalmente a través del Registro de Agresiones, así como las actuaciones desarrolladas en el ámbito del presente Protocolo, elaborando una estadística de todas las agresiones externas sufridas por empleados los empleados.

### **Seguimiento del Protocolo**

En el primer trimestre de cada año, se realizará una reunión de seguimiento del Protocolo, que tendrá como objetivos:

- Analizar el informe de la Memoria anual realizado
- Planificar la formación específica en esta materia para el siguiente ejercicio.
- Revisión y control de la efectividad de las medidas puestas en marcha.

### **Adaptación del Protocolo**

El Protocolo deberá ser adaptado a las características y problemática específica, en función del tipo de actividad que realice, que puede requerir formas de prevención o medidas distintas a las aquí previstas con carácter general.

Dicha adaptación deberá llevarse a cabo tras la realización del Diagnóstico de la situación concreta y deberá ser completada.

En el caso de la investigación de agresiones y atendiendo a los tres momentos de actuación de la estrategia preventiva citados, actuaciones previas, activas y reactivas, se recomienda el uso de métodos de investigación que permitan identificar las interacciones de riesgo que ocurren en cada fase y las estrategias de control que se pueden introducir para la prevención de sucesos futuros.

### **CONCLUSIONES**

- Implicación por parte de todas las instituciones, dedicando los recursos humanos y materiales necesarios para eliminar o disminuir estas situaciones de violencia externa.
- Elaboración de un procedimiento de actuación en el que estén implicados todos los estamentos de la empresa.
- Difusión adecuada del procedimiento en cada uno de los centros de trabajo. Todos los trabajadores deben conocer el procedimiento de actuación ante violencia externa
- Sensibilizar a los trabajadores para la notificación de las situaciones de violencia externa que se produzcan en los centros de trabajo
- Establecer medidas preventivas dirigidas a disminuir los casos de violencia externa, entre otras, mejorar la información a los usuarios y aumentar la formación de los trabajadores para asegurar la correcta actuación de los mismos ante este tipo de situaciones

## ANEXO 1

### MODELO DE REGISTRO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA

EMPRESA	
Nombre:	
Dirección:	
Localidad:	
Actividad:	
Nº de trabajadores	

Datos que deben ser recogidos en el modelo de notificación:

- Datos del trabajador afectado:
  - Datos personales.
  - Categoría laboral.
  - Departamento o servicio al que pertenece.
- Datos referentes al incidente:
  - Lugar, día y hora del incidente.
  - Tipo de incidente, descripción de los hechos.
  - Probable causa desencadenante.
  - Presencia o no de testigos.
- Consecuencias del incidente:
  - Lesión física.
  - Lesión psíquica.
  - Suspensión de la actividad.
  - Baja laboral.
  - Si ha precisado atención médica y/o atención psicológica.
- Actuaciones posteriores al incidente:
  - Si ha sido necesaria la intervención de otras personas (compañeros de trabajo, seguridad privada, fuerzas de seguridad del estado...).
- Ayuda por parte de la empresa:
  - Si ha necesitado ayuda jurídica, asesoramiento y /o apoyo organizativo, etc.
- Datos referentes al agresor:
  - Número de agresores.
  - Edad aproximada.
  - Genero.
  - Tipo de agresor (cliente, acompañante).
  - Si es o no reincidente.
- Seguimiento del incidente.
- Fecha de notificación del incidente y firma del trabajador que ha sufrido el incidente.