

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO



Castilla-La Mancha

ÍNDICE

1.	DEFINICIÓN, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
1.1.	DEFINICIÓN.....	3
1.2.	OBJETO.....	4
1.3.	ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	5
2.	DESARROLLO.....	5
2.1.	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.....	5
2.1.1.	IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES CON RIESGO DE VIOLENCIA.....	5
2.1.2.	ESTRATEGIA PREVENTIVA Y DE ACTUACIÓN.....	6
2.1.2.1.	ACTUACIONES PREVIAS A SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO.....	7
2.1.2.2.	ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN Y PROTECCIÓN.....	8
2.1.3.	SEGUIMIENTO.....	10
2.1.4.	RESPONSABILIDADES.....	10
3.	ANEXOS.....	12

1. DEFINICIÓN, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

1.1. DEFINICIÓN.

La Organización Mundial de la Salud adopta la definición de violencia ocupacional como aquella que está constituida por incidentes en los cuales las personas trabajadoras sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

Por su parte, el repertorio de la OIT de 2003 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.

Ha de distinguirse, no obstante, como así lo hace el citado repertorio de la OIT, entre la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que tiene lugar entre el personal empleado público, y la violencia externa, que es la que tiene lugar entre el personal y terceras personas presentes en el lugar de trabajo de manera legítima (cliente, paciente, personal usuario, etc.). Y hay que diferenciar, a su vez, esta violencia externa de la violencia también externa pero que se ejerce por una persona que realiza una actividad ilegítima (atracó, robo, etc.).

Por otra parte, debe superarse la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. A pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de plantear la cuestión, y es que el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, agredir, etc.) y debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre. Así, la violencia en el trabajo debe incluir, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.

De este modo, se considerarán los siguientes tipos de agresiones:

a) Agresión física

Puede distinguirse entre:

- 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 en artículo 172 del Código Penal.
- 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.

b) Agresión verbal

Este tipo de agresión comprende:

- Insultos o palabras groseras: pueden constituir desde una falta de orden público hasta un desacato a la autoridad.
- Amenazas: suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.
- Calumnia: Acusación o imputación grave y falsa hecha contra alguien. Está tipificada como delito por el Código Penal.
- Injurias: 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.

Debiendo tener presente que los delitos específicos contra la autoridad, sus agentes y personal empleado público, reciben el nombre de atentados, resistencia y desobediencia y están regulados en el capítulo II del Código Penal.

1.2. OBJETO.

El presente Protocolo se referirá únicamente a la violencia externa, es decir, a la ejercida por terceras personas –normalmente personal usuario de los servicios– al personal empleado público. Se excluyen, tanto la violencia que se puede producir entre el propio personal empleado público como la que se ejerce por personas que realizan una actividad ilegítima (por obedecer estos últimos fenómenos a planteamientos distintos y requerir actuaciones o soluciones distintas).

En el marco de dicha tipología de violencia y partiendo del principio de tolerancia cero frente a las conductas violentas y del objetivo de dignificar el trabajo y la seguridad del personal empleado público, el presente protocolo tiene por objeto:

- a) Establecer y difundir unos principios básicos de actuación preventiva comunes para el sector de administración general para prevenir los supuestos de violencia externa a que pueda estar expuesto el personal empleado público con ocasión o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente establecidas, incluidas, las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo, pero tengan a éste como motivo, sin menoscabo de su adaptación a las características y problemática específica en función del tipo de actividad que realice y que se trata de proteger.
- b) Especificar los sistemas generales de protección y apoyo al personal empleado público expuesto al riesgo de violencia en el trabajo o que sean objeto de agresión.
- c) Informar, formar y sensibilizar al personal en materia de violencia en el trabajo, dando pautas para identificar dichas situaciones, prevenir y minimizar la probabilidad de que ocurran.
- d) Fomentar conductas de tolerancia cero a cualquier tipo de violencia.

- e) Garantizar la seguridad, integridad y dignidad de las personas afectadas y la aplicación de las medidas que en cada caso procedan para la protección del personal objeto de violencia, facilitando un apoyo integral y multidisciplinar a los mismos.
- f) Apoyarse en actuaciones preventivas tales como; evaluaciones de riesgos laborales, planificación de actividades preventivas y participación del personal para prevenir los riesgos de violencia.

1.3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente Protocolo será de aplicación al personal de administración general de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y de sus organismos autónomos. De forma singular, será de aplicación directa a todo tipo de servicios en que se realicen actividades de atención y/o contacto con el público (con personas usuarias -destinatarias, directas o acompañantes, de cada tipo de servicio), ya sea en forma presencial (en el centro de trabajo o fuera de él), telefónica o telemática.

El Protocolo deberá ser adaptado a las características y problemática específica de cada Consejería u Organismo autónomo, en función del tipo de actividad que realice, que puede requerir formas de prevención o medidas distintas a las previstas con carácter general. Dicha adaptación deberá llevarse a cabo atendiendo a la evaluación de riesgos laborales de cada Consejería a que se refiere el punto siguiente y deberá ser completada, con carácter general, en el plazo de seis meses desde la publicación de este Protocolo.

2. DESARROLLO.

El desarrollo del protocolo contempla las actuaciones que han de ir orientadas a la detección e identificación de los posibles riesgos, junto a otras dirigidas al diagnóstico, la investigación, la intervención y la resolución de estos.

Las actuaciones contempladas en este protocolo se encuadran en tres ámbitos:

- De prevención.
- De intervención.
- De protección.

2.1. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN.

2.1.1. IDENTIFICACIÓN DE ACTIVIDADES CON RIESGO DE VIOLENCIA.

Siguiendo los planteamientos de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, para poner en marcha un procedimiento sistemático de prevención y actuación frente a las agresiones es necesario, realizar, la identificación de las posibles conductas antisociales que puedan afectar al personal. Para ello, el Servicio de Prevención realiza la identificación de aquellas condiciones de trabajo que pueden facilitar la aparición de violencia externa en el trabajo, atendiendo especialmente a:

a. Las posibles conductas violentas que puedan afectar al personal empleado público, en forma de agresiones verbales (amenazas, insultos, calumnias e injurias), lesiones (que producen daño físico o psicológico), coacciones, amenazas, violencia contra las cosas, etc. Dicha identificación se realiza para cada puesto de trabajo, sobre la base de la información de que se disponga y/o se pueda recabar a tal efecto a través de:

- El personal que desarrolla trabajos de los que pueda derivarse, en su caso, especial riesgo. A modo ejemplificativo y sin ánimo exhaustivo: trabajo de cara al público, oficinas de empleo, servicios de información, personaciones, tramitación de prestaciones, tutela de menores, atención a personas (dependencia, discapacidad, inserción social) atención de menores, actividades de inspección y vigilancia, etc.
- Delegados y delegadas de prevención y órganos de consulta y participación en materia de prevención de riesgos laborales (Comités de Seguridad y Salud)

b. El análisis e investigación de los posibles casos de violencia externa recogidos a través del procedimiento de accidentes e incidentes de trabajo.

Atendiendo a dichos aspectos, así como a cualesquiera otros técnico-preventivos que considere oportunos en el desempeño de su labor de asesoramiento y apoyo, el Servicio de Prevención establece las actividades/puestos de trabajo susceptibles de generar la aparición de violencia externa y, por tanto, de aplicar el presente protocolo, mediante la identificación y valoración del riesgo de agresión en sus correspondientes evaluaciones de riesgo.

2.1.2. ESTRATEGIA PREVENTIVA Y DE ACTUACIÓN.

Siguiendo de nuevo los planteamientos de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, de la misma manera que es fundamental el disponer de un buen diagnóstico, lo es también el establecer una adecuada estrategia preventiva, destinada a evitar que este fenómeno se produzca. Esta debe ser la primera prioridad.

No obstante, en parte por el relativo carácter de impredecibilidad que tienen las agresiones en el trabajo y en parte porque nunca es posible una prevención absoluta, las agresiones de hecho pueden producirse y, por ello, es necesario igualmente definir las actuaciones a seguir durante la situación de agresión, una vez presentada, y también tras la misma.

De esta forma, el conjunto de medidas a adoptar para prevenir y actuar frente a las agresiones en el trabajo se estructura en los grupos de medidas que se establecen en los siguientes apartados, en función del momento en que se han de adoptar.

2.1.2.1. ACTUACIONES PREVIAS A SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO.

Los órganos competentes en materia de personal, en función de las actividades identificadas de “riesgo”, en colaboración con el Servicio de Prevención, deberán llevar a cabo una serie de actuaciones y medidas, para contribuir a eliminar o minimizar posibles reacciones violentas, como pueden ser las siguientes:

- Adecuada iluminación y visibilidad.
- Adecuada señalización.
- Mobiliario adecuado al nivel del riesgo.
- Zonas de esperas apropiadas.
- Información clara al personal usuario sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para aquellos que lleven a cabo actos violentos y/o agresivos.
- Realizar una adecuada planificación del trabajo que permita evitar o reducir protestas por aglomeraciones o esperas excesivas.
- 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 personal advertido de antemano.
- Asegurar la coordinación con otras Administraciones Públicas y/o empresas en centros de trabajo compartidos, como por ejemplo el caso de las oficinas de empleo y el SEPE.
- Elaboración de unas pautas de actuación específicas por actividad adaptadas al tipo de violencia, características del personal usuario, actividad que se desarrolle y nivel de violencia detectado.
- Informar y formar, adecuada y periódicamente, al personal sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc.
- El personal que ocupe o vaya a ocupar puestos en los que exista riesgo de agresión, recibirá información específica sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo (gestión de conflictos, habilidades sociales y técnicas de asertividad).
- Otras medidas que establezca el Servicio de Prevención en la evaluación de riesgos de todos los puestos de trabajo y especialmente de los considerados críticos.

2.1.2.2. ACTUACIONES DE INTERVENCIÓN Y PROTECCIÓN.

Las actuaciones de intervención habrán de establecerse de forma concreta, una vez detectada la situación de riesgo, en función de la actividad que se desarrolle y los recursos existentes y/o establecidos, estableciéndose actuaciones concretas en relación con el nivel o el grado de violencia que perciba el personal empleado público y del tipo de “agresor/a externo”, dirigidas a resolver la situación en sus primeros momentos.

Los órganos responsables en materia de recursos humanos en las Consejerías y sus equivalentes en los diferentes Organismos Autónomos en donde se estime probable la aparición de estas conductas, en el ámbito de protección, colaborarán en la elaboración, implantación y actualización de las medidas que se hayan establecido y/o propuesto, comprometiéndose a difundirlas entre todo el personal empleado público de su ámbito.

Ante conductas potencialmente violentas (agresiones o provocaciones verbales, actitudes amenazantes etc.):

- ✓ *Mantener la calma y tratar de contener la situación: no respondiendo de la misma manera, intentando reconducir la situación y buscando posibles puntos de acuerdo. No llevar a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretado como amenaza a la persona que agrede. Cuidar el lenguaje no verbal, evitar señales corporales que se puedan entender como desafío, hostilidad, amenaza como ponerse en pie en oposición frontal, cruzar los brazos, señalar con el dedo, el contacto ocular prolongado.*
- ✓ *Se intentará que el mensaje que reciba el personal usuario del servicio sea claramente entendible, empleando un lenguaje claro y en unos términos que se ajusten al perfil de éste. Se repetirá el mensaje las veces que sean necesarias hasta estar seguro de que se ha entendido lo que se quería transmitir.*
- ✓ *Se procurará no interrumpir al personal usuario cuando éste nos está exponiendo su problemática, así como utilizar el asentamiento con la cabeza como signo universal de que le estamos escuchando y atendiendo. Se intentará terminar haciendo un breve resumen de que hemos entendido lo que nos quería transmitir; “lo que usted me está comentando..., quiere decirme..., pretende plantear es...” con el fin de transmitirle que le estamos escuchando y entendiendo.*
- ✓ *El tono de voz que se emplee debe ser firme, cordial no amenazante, evitando que sea elevado o que pueda indicar dureza, aspereza, brusquedad o altivez. El personal empleado público no utilizará nunca la amenaza, el insulto o la coacción. Se evitará el empleo de un estilo de comunicación que pueda ser interpretado por el personal usuario como falta de interés, frialdad o menosprecio.*
- ✓ *Se debe tratar de evitar transmitir una información que no se corresponda con la realidad. Admitiremos que no es posible responder a su demanda o pregunta, cuando no tengamos los datos suficientes o la información solicitada no dependa de nosotros.*

- ✓ *Evitaremos dar la espalda a la persona usuaria o ponerse en pie mientras esta permanezca sentada, ya que este tipo de conductas pueden ser interpretadas como desprecio o exceso de autoridad.*
- ✓ *En caso de que la cuestión planteada no sea de nuestra competencia, proporcionaremos al usuario/a, siempre que sea posible, la información necesaria y suficiente para que pueda acceder a la unidad administrativa que sea competente*

En caso de que la situación de violencia persista:

- ✓ *En un primer momento se establecerá una distancia de seguridad con la persona agresora, para posteriormente localizar una salida que permitiera abandonar el lugar.*
- ✓ *Avisar inmediatamente al vigilante de seguridad, si lo hubiera. 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.*
- ✓ *La persona trabajadora afectado hará uso de los sistemas de seguridad y aviso a su alcance, con el fin de dar a conocer su situación.*

En este punto habrá que determinar los mecanismos idóneos para dar aviso sin alertar al agresor/a.

En caso de situación de violencia incontrolada:

- ✓ *Utilizar una vía de escape, para abandonar el lugar donde se desarrolla la escena violenta y 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.*
- ✓ *En la medida de lo posible, tener identificado al responsable de la agresión.*

En el caso de resolverse la situación en alguna de las fases anteriormente descritas, habrá que comunicarlo para su registro y posterior análisis (véase el apartado 2.1.3. SEGUIMIENTO del presente protocolo).

Actuaciones tras la situación de riesgo. Apoyo a las víctimas.

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

- ✓ Solicitar ayuda externa, si se necesita, llamando al 112.
- ✓ Seguir el procedimiento de actuación en caso de accidente de trabajo (incluida asistencia médica si se precisa, comunicación a los servicios de personal, etc.).
- ✓ El **responsable del centro o unidad** comprobará el alcance de los hechos, facilitando parte de asistencia para acudir a la mutualidad con lo que se tenga asegurada la contingencia profesional. En caso de urgencia vital, organizará, de qué forma, la persona trabajadora afectada, será acompañada al servicio de urgencias del centro de salud u hospital más próximo, y recordará que se debería solicitar al personal facultativo informe médico y parte de lesiones. Asimismo, deberá informar de los hechos acaecidos y presentar un informe lo más detallado posible sobre el incidente

mediante la cumplimentación del Modelo de comunicación de situación de violencia externa en el trabajo (Anexo 1) que deberá estar suscrito por el personal empleado público afectado y presentarse dentro de las 24 horas, siguientes a lo ocurrido, o en el periodo de tiempo más breve posible, enviándose:

- a. Al **Servicio de Prevención** que iniciará la toma de datos para la posterior investigación una vez recibida ésta.
- b. A la **Unidad de Personal** que:
 - Tramitará la agresión como **accidente de trabajo** siguiendo el procedimiento establecido.

Ofrecerá apoyo jurídico, si el afectado considera oportuno denunciar la agresión sufrida ante el juzgado o la autoridad policial competente y solicita expresamente dicho apoyo.

➤ **Fase de investigación.**

La realizará el Servicio de Prevención (en todas aquellas en las que se hayan producido lesiones), de forma que el proceso de toma de datos se produzca con rapidez, confidencialidad y sigilo. Durante dicho proceso, se entrevistará a las personas afectadas, así como a testigos si los hubiere.

➤ **Fase final.**

El Servicio de Prevención emitirá un **informe de investigación de la agresión** con las medidas preventivas necesarias para subsanar las deficiencias y prevenir en la medida de lo posible futuras agresiones, cerrando el incidente en el **Sistema de Registro (Anexo 2)** y consignando la resolución de este.

2.1.3. SEGUIMIENTO.

Las conclusiones de la investigación se incluirán en la planificación de la actividad preventiva del centro/organismo donde se haya producido la agresión, gestionándose las medidas preventivas propuestas de forma habitual. Periódicamente, se procederá a la reevaluación de la eficacia de las medidas implantadas.

La Dirección General de la Función Pública se encargará de mantener un sistema de registro de casos que permita la obtención de estadísticas, y el diseño de las actuaciones preventivas que resulten necesarios a nivel más global, informando periódicamente al Comité de Seguridad y Salud correspondiente, garantizando, en todo momento, la confidencialidad e identidad de las víctimas.

2.1.4. RESPONSABILIDADES.

La **Dirección General de la Función Pública** como órgano encargado de la elaboración de las directrices de la política de personal de la Administración Autonómica, y los servicios de personal de las Consejerías u Organismos Autónomos en donde estén destinadas las partes implicadas, llevarán a cabo las actuaciones encaminadas a la prevención, intervención y en su caso protección de la violencia externa en el trabajo. Podrá

ordenar las medidas necesarias para proceder, en su caso, a la revisión, mejora y actualización del presente protocolo, adecuándose, a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de negociación, consulta y participación del personal empleado público y sus representantes en esta materia.

El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales a quien le corresponde conocer las comunicaciones de situación de violencia externa que le lleguen de los órganos encargados de su tramitación, promoverá las medidas preventivas y planificará la formación e información preventiva en esta materia en función de las situaciones detectadas. Asimismo, analizará la incidencia de la violencia en el trabajo en la Administración Pública y propondrá medidas de prevención y protección, a través de la realización de los informes técnicos, con la participación de la representación del personal empleado público, a través de los Comités de Seguridad y Salud.

Las personas responsables de los centros de trabajo donde se puedan producir situaciones de violencia externa deberán informar y poner a disposición de todo su personal las pautas de actuación elaboradas para el colectivo al que pertenecen, así como seguir el protocolo establecido para la actuación y tramitación de los accidentes de trabajo, cumplimentando además los modelos para la comunicación de la situación de violencia externa en el trabajo.

ANEXO 1
COMUNICACIÓN DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO.

FECHA: _____

DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA:

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

SEXO: _____

FECHA DE NACIMIENTO: _____

NIF/NIE: _____

NRP: _____

Personal funcionario _____ Personal laboral _____

TLF PROFESIONAL: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

PUESTO DE TRABAJO:

CENTRO: _____

DIRECCIÓN DEL CENTRO: _____

LOCALIDAD: _____ C.P. _____

PROVINCIA: _____

SERVICIO/UNIDAD: _____

DETALLES DE LA INCIDENCIA -Señale la que proceda.

Agresión verbal

Amenaza con armas

Daños a bienes
materiales del profesional
Robo de material

Agresión física
al profesional

Amenaza contra la
integridad

Agresión física
a otra persona:

Desperfectos o
maltrato del entorno

Lesiones por animales

Intento de agresión
Física

Otras: _____

PERFIL DE LA PERSONA/S AUTOR/A DE LA AGRESIÓN

☐ Hombre

☐ Mujer

Edad: _____

Tipo:

☐ Persona usuaria

☐ Acompañante

☐ Demandante

☐ Otra (describir) _____

Intencionalidad de la agresión: _____

Constancia de incidentes anteriores: _____

POSIBLES CAUSAS DESENCADENANTES:

- ☐ Disconformidad con atención recibida ☐ Tiempos de espera excesivos
☐ Adicciones ☐ Trastorno psíquico u otra enfermedad. ☐ Conducta problemática
☐ Otras: _____

DATOS DEL AGRESOR/ES:

DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE VIOLENTO:

Describir de forma detallada y precisa los hechos ocurridos, en caso de necesitar más espacio adjuntar como documentación anexa

¿HAN INTERVENIDO FUERZAS DE SEGURIDAD?: ☐ Sí ☐ No

Si la respuesta es afirmativa, señale lo que proceda:

- ☐ Guardia Civil ☐ Policía Nacional ☐ Policía Local.
☐ Empresa de Seguridad del Centro:

¿EL HECHO HA MOTIVADO DENUNCIA? ☐ Sí ☐ No

LESIONES EN LA VÍCTIMA:

¿Existe parte de lesiones?

☐ Sí ☐ No

En caso afirmativo, adjuntar parte.

DAÑOS MATERIALES O AL PATRIMONIO:

CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE:

OTRAS PERSONAS QUE INTERVIENEN:

Testigos: _____

Usuarios: _____

Personal del Centro: _____

PROPUESTA DE MEDIDAS DE CORRECCIÓN O MEJORA

(Para evitar la repetición del suceso)

OBSERVACIONES:

Fecha y firma

Incluir cuestiones relativas a Protección de datos y confidencialidad

ANEXO II

REGISTRO DE AGRESIONES EXTERNAS

Referencia

Fecha

Nombre persona agredida

Centro de trabajo

Puesto de trabajo

Tipo de agresión

Datos de agresor

Lesiones

Intervención FSS

Denuncia

Asistencia sanitaria

Investigado por S.P.