



PROTOCOLO DE VIOLENCIA EXTERNA

| | |
|------------------|---|
| EMPRESA | AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS |
| DIRECCIÓN | PLAZA MAYOR, nº 1 28939 ARROYOMOLINOS (MADRID) |

| | |
|--|------------------------|
| Representante del AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS | D. LUIS QUIROGA TOLEDO |
| Firmado: | |





| IDENTIFICACIÓN: Protocolo Prevención de la Violencia Externa | | |
|---|------------|---|
| REVISIONES | | |
| Rev. nº | Fecha | Comentarios |
| 2 | 25/01/2024 | CAMBIO DE REPRESENTANTE Y CORRECCIÓN DE ERRORES |
| | | |
| | | |
| | | |





Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 2. OBJETIVO | 4 |
| 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN | 5 |
| 4. PROPÓSITO | 7 |
| 5. ALCANCE..... | 7 |
| 6. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y COMPROMISOS..... | 8 |
| 7. LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL..... | 9 |
| 8. DEFINICIONES | 9 |
| Clasificación de los tipos de violencia (en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación que existe entre ellas) | 9 |
| Violencia Externa | 10 |
| 9. DESARROLLO | 11 |
| 9.1. FACTORES DE RIESGO ANTE VIOLENCIA EXTERNA (relación no exhaustiva): | 11 |
| 9.2. MEDIDAS PREVENTIVAS EN SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA:..... | 12 |
| 10. PROCEDIMIENTO Y DESARROLLO DE ACTUACIÓN | 13 |
| 11. MARCO NORMATIVO..... | 14 |
| 12. ANEXOS | 16 |
| ANEXO-I ESQUEMA PROCESO ANTE SITUACIÓN DE RIESGO DE AGRESIÓN (VIOLENCIA EXTERNA) | 17 |
| ANEXO-II ASPECTOS DE CARÁCTER PREVENTIVO (GENERAL) | 18 |
| ANEXO-III ACTUACIÓN DEL PERSONAL ANTE INDICIOS DE POSIBLES CONDUCTAS AGRESIVAS | 19 |
| ANEXO-IV PARTE DE AGRESIONES | 21 |
| ANEXO-V CARTA DE APOYO AL TRABAJADOR/A AGREDIDO/A | 22 |
| ANEXO-VI CARTA REPULSA COMPORTAMIENTO VIOLENTO DIRIGIDA AL AGRESOR..... | 23 |
| ANEXO-VII DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA..... | 24 |
| ANEXO-VIII CIRCULAR INFORMATIVA..... | 26 |



1. INTRODUCCIÓN

La Nota Técnica de Prevención 489/1998, del INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO1 (INSHT), comienza advirtiéndolo que:

«Uno de los riesgos a los que están sometidos las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas».

Por su parte, el repertorio de la OIT de 2003 define la **«Violencia externa como “situación que implica 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.**

Tal y como se destaca en la normativa de referencia, la violencia externa en el trabajo implica una problemática estructural y estratégica para los servicios públicos, con raíces en factores sociales, económicos, organizativos y culturales.

Se trata de conductas que pueden implicar violencia física y/o psíquica, mediante: agresiones, insultos, amenazas o intimidaciones.

Estas situaciones de violencia pueden darse como consecuencia de la propia interrelación entre personas que conlleva la atención directa a usuarios/as o ciudadanos/as, en su forma presencial, telefónica o telemática, o ser producidas por personas ajenas que no tienen, en principio, relación de trato con la víctima (cualquier persona ajena al centro).

2. OBJETIVO

Los factores psicosociales cada vez tienen mayor importancia en el campo de la prevención de riesgos laborales. Dentro de estos factores psicosociales, cada vez está teniendo una incidencia más elevada las situaciones de Violencia externa que se puede dar dentro de la empresa.

La prevención y manejo de la violencia externa exige una actuación coordinada de todas las instituciones implicadas. Partiendo de la normativa legal existente, se crea la necesidad de poner en marcha las medidas preventivas dirigidas a eliminar o minimizar el riesgo, para conseguir este objetivo se deben elaborar procedimientos de trabajo que establezcan las actuaciones a seguir ante situaciones de violencia externa, estos procedimientos se aplican a todas las personas trabajadoras y tienen que ser difundidos a todos los estamentos de la empresa. La información y formación de los trabajadores en relación con este tema es otra de las medidas preventivas que hay que poner en marcha, para que estos adquieran las habilidades necesarias con el fin de evitar la violencia externa.

En el AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS, conscientes de que las organizaciones pueden constituir lugares donde pueden darse situaciones de violencia externa, se establece un nivel de TOLERANCIA CERO ante este tipo de comportamientos, intentando prevenir y/o evitar estas actitudes, así como ofrecer un procedimiento de actuación ante este tipo de situaciones, todo ello con la intención de adoptar aquellas medidas que sean necesarias para asegurar un ambiente de trabajo psicosocialmente saludable.



Mediante el presente protocolo , el **AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS** quiere expresar su **total rechazo y posicionamiento de tolerancia cero** frente a todo tipo de agresión que puedan sufrir las personas trabajadoras en o con ocasión del desempeño de sus funciones legítimamente atribuidas , de tal forma que pondrá todos los medios preventivos a su disposición con el fin de lograr un entorno laboral libre de violencia y , en el caso de que se produzca alguna agresión, prestara un apoyo integral a todas las personas trabajadoras.

La particularidad de la **violencia externa** respecto de violencia interna reside en la ausencia de potestad sancionadora disciplinaria del empleador respecto a los terceros que sean causantes de actos de violencia y acoso, ya que esta materia entra dentro de las competencias de las autoridades de interior o de los órganos de la jurisdicción penal en su caso.

Sin embargo, estos protocolos son **útiles para manejar los conflictos**. En base a ellos se investigan los hechos y se analizan las medidas preventivas más adecuadas para evitar su repetición futura. También resulta conveniente que en ellos se estudie, las formas de cooperación y comunicación de incidentes con las autoridades públicas competentes.

Entre los aspectos que se tendrán en cuenta en el presente Protocolo se mencionan los siguientes:

- El AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS establecerá las medidas preventivas necesarias para evitar y erradicar que se produzcan situaciones de violencia externa.
- La empresa informará, formará y hará participe a todo el personal en materia de violencia externa.
- Se dispondrá del procedimiento de intervención y de acompañamiento con el fin de atender y resolver las posibles situaciones con la máxima celeridad y dentro de los plazos que establece el presente Protocolo.

3. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplicará a todas las personas que prestan o puedan prestar servicios en AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS, esto es: tanto el personal interno, como personal externo **(trabajadores de empresas contratadas que presten servicios en dependencias de esta, etc.)**

También serán considerados/as bajo el protocolo de la empresa todas aquellas personas que son empleados/as de esta y que desarrollen su trabajo en otras empresas.

RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO SUSCEPTIBLES DE VIOLENCIA EXTERNA EN LA EMPRESA:

| CENTRO | PUESTO DE TRABAJO | DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD |
|-------------------------------|---------------------------------|---|
| AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS | AUXILIAR DE SERVICIOS MÚLTIPLES | Funciones de conserjería. Apertura y cierre de diversas dependencias. Custodia de llaves. Control acceso usuarios, atención e información a usuarios. Traslado de instrumentos, materiales, documentación, paquetería diversa. Utiliza equipos informáticos con nivel básico, máquinas reproductoras, |



| | | |
|-------------------------------|-------------------------------|--|
| | | fotocopiadoras, encuadernadoras y similares. Realiza encargos relacionados con el servicio, dentro y fuera de las dependencias municipales, así como cualquier otra tarea de similar naturaleza. |
| AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS | AUXILIARES ADMINISTRATIVOS/AS | Trabajos de soporte a la gestión administrativa y en la elaboración de documentación requerida para la unidad. Tramitación de expedientes bajo directrices o procedimientos definidos. Archiva documentación y realiza control de documentos. Presta apoyo administrativo al personal técnico en la planificación y ejecución de programas o tareas de su ámbito de competencias. Atiende al público de forma presencial y telefónica. Utiliza máquinas, aparatos y programas informáticos. Realiza tareas que pueden suponer manejo de caudales públicos, así como cualquier otra tarea de similar naturaleza. |
| AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS | ADMINISTRATIVOS/AS | Tareas complejas de gestión administrativa. Utilización de máquinas, aparatos y programas informáticos. Se responsabilizan de la tramitación de expedientes administrativos y de su control. Elaboración de informes de acuerdo con las instrucciones recibidas. Atención e información al público. Soporte cualificado al personal técnico, así como cualquier otra tarea de similar naturaleza. |
| AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS | TRABAJADOR/A SOCIAL | Realiza funciones de asesoramiento, orientación e información a los usuarios de los diversos servicios sociales, detecta y prevé situaciones de riesgo social. Realiza entrevistas para la detección y evaluación de las necesidades y situación general de los usuarios. Analiza y evalúa los casos a través de la información recogida y la proveniente de los diversos servicios. Realiza el seguimiento de los casos y los deriva al servicio especializado en caso contrario. Aplica protocolos específicos para colectivos vulnerables en caso de urgencia. Atiende a los usuarios presencial o telefónicamente. Realiza visitas domiciliarias. Elabora informes y tramita expedientes en relación con los usuarios que utilicen el servicio, así como cualquier otra tarea de similar naturaleza. |
| AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS | PSICÓLOGO/A | Diseña, planifica, coordina y desarrolla actividades dentro del ámbito de su competencia. Evalúa, valora y diagnostica la problemática global del paciente. Lleva a cabo atención psicológica y pedagógica individualizada y terapias de grupo (psicopedagógica y de intervención psicosocial) Controla el registro y la evolución de los usuarios del servicio. Emite informes, certificados, propuestas de resolución. Realiza y participa en campañas preventivas dentro de los diferentes ámbitos en que desarrolla su actividad. Programa e implementa talleres, jornadas y charlas de promoción y prevención. Atiende y orienta a los usuarios del servicio, así como cualquier otra tarea de similar naturaleza. |

CENTROS DE LA EMPRESA QUE QUEDAN INCLUIDOS EN EL PRESENTE PROTOCOLO:

- AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS
- EDIFICIO C/ POTRO (URBANISMO Y RECAUDACIÓN)
- CENTRO DE MAYORES Y SERVICIOS SOCIALES
- OFICINA DE INFORMACIÓN JUVENIL



- Así como cualquier otro centro municipal que pudiera llegar a verse en situaciones de acoso externo.

INFORMACIÓN Y DIVULGACIÓN

Se llevará a cabo **a todo el personal que trabaja en la empresa**, así como al personal de nueva incorporación se le informará sobre aquellas conductas que son reprobables por parte de la organización, así como de los canales que se han establecido para comunicar este tipo de conductas y/o comportamientos.

La **divulgación** de la existencia e implantación del presente protocolo a la plantilla se realizará mediante una Circular Informativa y con formación específica.

Se planteará la **información** a los diferentes niveles de la empresa con el objetivo de reforzar su papel en la consecución de un ambiente adecuado de trabajo y libre de comportamientos indeseados que pudieran ser constitutivos de violencia externa, según los términos contenidos en el presente procedimiento.

El presente protocolo también se aplicará a cualquier persona que, aunque bajo la dependencia de un tercero, lleve a cabo actividades o preste servicios en AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS.

FORMACIÓN

Se planteará la **formación específica** a los diferentes niveles de la empresa con el objeto de reforzar su papel en la consecución de un ambiente adecuado de trabajo y libre de comportamientos indeseados que pudieran ser constitutivos de violencia externa, así como proporcionar herramientas para prevenir, detectar y afrontar estas posibles conductas.

4. PROPÓSITO

- ***Garantizar un ambiente de trabajo psicosocialmente saludable.***

Aprender estrategias para la gestión adecuada de estas situaciones en las que las personas puedan verse implicadas, en aquellos lugares donde puedan ejercer su actividad laboral.

5. ALCANCE

Este protocolo afecta a todas las personas trabajadoras del AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS y a aquellas externas, que interactúan con cualquiera de estas personas.

Relación de puestos de trabajo susceptibles de violencia externa en la empresa:

En general todos los puestos de la compañía que interactúen con otras personas externas, clientes o proveedores son susceptibles de sufrir cualquier tipo de violencia externa física o verbal (aunque con baja probabilidad), siendo los más expuestos los siguientes:



- REGISTRO GENERAL DEL AYUNTAMIENTO
- RECAUDACIÓN
- URBANISMO
- TRABAJADORES SOCIALES
- PSICÓLOGO/A

6. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS Y COMPROMISOS

Con el fin de asegurar que todo el personal disfrute de un entorno de trabajo en que la dignidad de la persona sea respetada y su salud no se vea afectada, es importante plasmar como principio fundamental **en materia preventiva**, el **rechazo absoluto** a todo tipo de violencia externa que se pueda producir en el lugar de trabajo o fuera del puesto de trabajo como consecuencia del mismo.

A pesar de que los fenómenos de violencia externa no son nuevos, las actuales formas de organización del trabajo han tenido como consecuencia un incremento de este tipo de riesgos laborales, denominados riesgos psicosociales, capaces de generar entornos de trabajo disfuncionales con repercusiones sobre la seguridad y salud de las personas, entendida la Salud como: “un estado de bienestar físico, psíquico y social, y no solo como la ausencia de enfermedad” (OMS, 1977).

Por ello y a fin de cumplir con el deber de la empresa de velar por la seguridad y salud de sus trabajadores y trabajadoras, y de adoptar las medidas necesarias para protegerla, así como para defender el derecho de todas las personas trabajadoras a ser tratados con dignidad, El AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS, manifiesta su compromiso respecto al establecimiento de una **cultura preventiva** y organizativa de normas y valores contra dicha situación de violencia externa en el lugar de trabajo, manifestando como principio básico el derecho a los/las trabajadores/as a recibir un trato respetuoso y digno.

- Todos las personas trabajadoras tienen derecho a que se respete su integridad física y moral, no pudiendo ser sometido a tratos degradantes ni humillantes. Quedará en todo momento garantizado su derecho al honor, a la intimidad personal y familiar.
- Queda prohibida cualquier acción de intimidación, amenaza o daño entre las personas que componen la Organización y por terceras personas externas a la misma.
- No se tolerará ningún tipo de violencia hacia el personal de la organización.
- Informar y formar a todo el personal que pudiera ser objeto de algún tipo de violencia
- Llevar a cabo los procedimientos de actuación, control y registro de incidentes violentos
- Ofrecer el apoyo necesario para restablecer la integridad física y moral al personal afectado por los incidentes violentos.



7. LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO LABORAL

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define como "**Violencia Laboral**" aquellos incidentes en los que el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícita, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica).

También, la OIT define la "**Violencia Externa**" 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 (se entiende como "consecuencia directa" un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable)".

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), "la violencia en el lugar de trabajo no es un problema individual ni aislado, es un problema estructural y estratégico que tiene sus raíces en factores sociales, económicos, organizativos y culturales" por lo que debe recibir un tratamiento integral

8. DEFINICIONES

Clasificación de los tipos de violencia (en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación que existe entre ellas)

Violencia en el lugar de trabajo. La definición de violencia en el lugar de trabajo, según la Organización Mundial de la Salud, se refiere a todos aquellos incidentes en los que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto entre el domicilio particular y el trabajo, con la implicación de que se amenace explícita o implícitamente su seguridad, bienestar o salud o la de su entorno y/o bienes.

La **violencia laboral** se divide en tres tipos según una de las clasificaciones más difundidas y aceptada por la NTP 489 del INSHT, en **función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación que existe entre ellas**:

Violencia tipo 1: Se caracteriza este grupo porque quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima. Es decir, no existe un trato comercial o de usuario entre el perpetrador y la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo. El mayor riesgo de sufrir violencia de este tipo lo tienen los establecimientos comerciales, lugares de almacenamiento de objetos valiosos, personas que trabajan con intercambio de dinero, etc.

Violencia tipo 2: Existe relación entre el autor o autora y la víctima mientras se ofrece un servicio. Habitualmente se producen estos sucesos violentos cuando hay un intercambio de servicios y/o bienes en la atención pública al usuario, seguridad pública, conductores, personal sociosanitario, profesores, vendedores, ...



En estos casos existe algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio ofrecido por el lugar afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima (un cliente, un paciente, un consumidor,). Normalmente estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio (como seguridad pública, conductores autobús, personal sanitario, profesores, vendedores u otros trabajadores del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados).

Violencia tipo 3: En este tipo de violencia el causante de esta tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún trabajador concreto de tal lugar.

Muchos son los escenarios que pueden plantearse en este grupo: el más común es aquel en el que hay una implicación laboral directa entre el perpetrador (por ejemplo, un empleado actual, o que ya no lo es) y el trabajador-víctima. Otro caso es aquel en el que existe una relación personal entre ambos sujetos (cónyuge, excónyuge, pariente, amigos).

Más raramente suele existir una implicación más indirecta; por ejemplo, el perpetrador elige un cierto lugar (no tanto a los trabajadores que en él trabajan) porque tiene rencor, animadversión hacia tal sitio por tener para él una carga representativa o simbólica.

Lo más habitual en el tipo 3 es que el objetivo de la acción violenta fijado por el agresor sea un compañero de trabajo o un superior suyo. Las acciones de aquel pueden estar motivadas por dificultades percibidas en su relación con la víctima, buscando revancha, ajuste de cuentas o hacer uno mismo justicia.

Los tipos de conductas violentas y las consecuencias de estas suelen variar en función del tipo de que se trate.

Las conductas de mayor violencia y con peores consecuencias para la víctima se sitúan en el tipo 1. En el tipo 2 lo más habitual son agresiones físicas con consecuencias más leves y abusos verbales y amenazas.

En contraste con los de tipo 1, en las que su periodicidad y ocurrencia es irregular en la vida de un determinado lugar de trabajo, los de tipo 2 surgen del contacto habitual y diario de los trabajadores con receptores insatisfechos de bienes y servicios. Así, el tipo 2 representa un riesgo constante para muchos trabajadores.

Violencia Externa

La “**Violencia Externa**” en el lugar de trabajo se define 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 (se entiende como “consecuencia directa” un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable)”.

Se pueden producir:

- **Situación conflictiva.** Situación que implica un problema o dificultad y puede suscitar posteriores enfrentamientos entre dos o más partes cuyos intereses, valores y/o pensamientos tienen posiciones u objetivos contrapuestos.
- **Incidente violento en el lugar de trabajo.** Se denomina así cualquier actitud que conlleve abuso verbal o físico, amenazas o cualquier otro comportamiento intimidatorio, ataque físico intencionado, amenazas verbales o con un arma ofensiva, coacción o ataque sexual cometido por cualquier persona contra otra en el



cumplimiento de su ejercicio profesional y causando un daño físico o psicológico en la persona o en perjuicio de la propiedad, de la organización o de la persona.

- **Injurias:** Consiste en una acción o expresión que lesiona la dignidad de otra persona, menoscabando su imagen o atentando contra su propia estimación.
- **Abuso:** El uso de un poder, de una facultad, de una situación, de un derecho, más allá de lo que es razonablemente lícito, o con fines distintos de los perseguidos por la ley.
- **Amenaza:** Acción de intimidar a alguien con el anuncio de causarle a él, a su familia o a otras personas con las que esté íntimamente vinculado, un mal que constituya delito de homicidio, lesiones, aborto, contra la libertad, torturas y contra la integridad moral, la libertad sexual, la intimidad, el honor, el patrimonio y el orden socioeconómico (art. 169 Código penal).
- **Coacción:** Constreñir la voluntad de alguien a decir o hacer algo, sea justo o no. Acción de impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compeliere a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto (art. 172 Código Penal).
- **Intimidación:** Comportamiento ofensivo, con la intención de humillar o conseguir modificar la conducta.
- **Agresión:** Comportamiento intencionado de hacer daño a otra persona.
- **Conflicto interpersonal:** Cualquier desacuerdo entre dos o más personas con tendencias o intereses contradictorios que provocan una situación de enfrentamiento entre las dos partes.

9. DESARROLLO

9.1. FACTORES DE RIESGO ANTE VIOLENCIA EXTERNA (relación no exhaustiva):

A continuación, se indican una serie de factores de riesgo que pueden generar Violencia Externa, según el origen de estos.

a) ORGANIZACIONAL

La estructura organizativa, la definición de las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios quedan claros y accesibles, cuando no es así pueden darse riesgos como consecuencia de:

- a. Por una información no adecuada al usuario.
- b. Largas “colas” para ser atendido.
- c. Que las personas usuarias crean que hay información contradictoria, incompleta o no adecuada.
- d. Trabajo en lugares aislados.
- e. Salas de espera no adecuadas.



- f. Entorno social o económicamente deprimido.
- g. Medidas de seguridad no adecuadas.
- h. El nivel elevado de absentismo laboral y rotación del personal.

b) RELATIVOS A LA PERSONA QUE PRESTA EL SERVICIO

Referente a las características de la persona que atiende al usuario/a: si es el personal adecuado, cualificado y con recursos suficientes:

- a. Falta de habilidad de comunicación o empatía con los usuarios.
- b. Falta de conocimiento del personal con relación a cómo se actúa en la organización y cuáles son los canales que utilizar.
- c. Respuestas negativas a los usuarios y usuarias sin ningún tipo de aclaración.
- d. Mostrar actitudes despectivas, de intolerancia, prepotencia, ...

c) RELATIVOS RELACIÓN A LA PERSONA USUARIA

- a. Personas impulsivas, enfadadas, agresivas, etc.
- b. Personas que persiguen un beneficio personal fraudulento.
- c. Personas que vienen de experiencias previas negativas.
- d. Personas que vienen con síntomas de haber consumido sustancias o medicamentos que alteran su estado mental (alcohol, cocaína, ...).
- e. Personas con problemas psicológicos o mentales.

9.2. 7.2 MEDIDAS PREVENTIVAS EN SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA:

La relación de **medidas preventivas específicas** (generales en **anexo-II**) que se exponen a continuación no pretenden ser exhaustivas, sino de carácter orientativo.

- Disponer de buena iluminación y visibilidad tanto en zonas interiores como exteriores.
- Ubicar los artículos de valor fuera del alcance de otras personas.
- Asegurar al personal un acceso rápido a zonas seguras y a poder activar una señal o sistema de alarma.
- Instalar sistemas de protección (pantallas, mostradores altos, etc.) en áreas donde el personal tenga más riesgo.
- Monitorizar zonas de mayor riesgo (entradas, zonas de entrega, zonas de atención a clientes, etc.).
- Establecer una adecuada gestión de esperas y colas, disponiendo de espacios físicos adecuados para ello.
- Adecuar los niveles de plantilla a la carga, naturaleza del trabajo y momento del día.
- Diseñar y gestionar adecuadamente los programas de atención al cliente, especialmente en el caso de reclamaciones o trato con clientes en circunstancias difíciles.
- Formar en el manejo y reconocimiento de la violencia.
- Establecer procedimientos de emergencia sobre qué hacer y dónde ir en caso de



incidente.

- Comunicar a los clientes que no se tolerará ninguna conducta violenta.
- Campañas informativas a la ciudadanía.
- El acceso del público a las instalaciones debe estar regulado por protocolos acordados.
- Los muebles se dispondrán de forma que faciliten los desplazamientos, especialmente hacia las zonas de evacuación o seguras.
- Instalar interruptores de alarma para el personal expuesto a violencia laboral.
- Rotación de puestos de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre sujeto al mismo riesgo, o bien evitar el trabajo en solitario para tareas de especial riesgo.
- Evitar los horarios de trabajo demasiado largos.
- Prever tiempo de descanso adecuados.
- Dimensionar la plantilla según la carga de trabajo y adecuar los tiempos de dedicación o atención al usuario.
- Hay que facilitar información sobre los riesgos que conllevan determinadas situaciones a los trabajadores que corren riesgos especiales.
- Facilitar información oportuna a las personas usuarias de protocolos y códigos de conducta mediante la explicación de las obligaciones y los derechos que tienen como personal ajeno al centro de trabajo.

10.PROCEDIMIENTO Y DESARROLLO DE ACTUACIÓN

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UNA SITUACIÓN DE RIESGO DE VIOLENCIA O AGRESIÓN

El procedimiento de actuación será:

- **MANTENER LA CALMA**, tratar de contener la situación. NO responder a las agresiones o provocaciones verbales. INTENTAR encontrar puntos de acuerdo para reconducir la situación.
- Establecer **DISTANCIA DE SEGURIDAD** entre el posible agresor o agresora.
- Colocarse cerca de la **PUERTA DE SALIDA**, para en caso necesario poder **HUIR**.
- **PEDIR AYUDA** o estar **ACOMPANADO/A** para minimizar la situación de posible violencia, y poder tener testigos en caso necesario.
- **INTERRUMPIR** la actividad hasta que no se den las condiciones adecuadas para continuar con la misma.
- **AVISAR** a la persona responsable que se tenga en ese momento.
- La persona responsable llevará a cabo la **NOTIFICACIÓN** de la incidencia.
- Solicitar **AYUDA EXTERIOR** inmediata (Cuerpos de Seguridad).

Cuando se produce AGRESIÓN física o psíquica:

- Asistencia médica (Hospital / Mutua)
- Informe médico con Parte de Accidente de Trabajo
- Notificación a la empresa (Departamento de RR.HH.)
- Denuncia en la Comisaría
- INVESTIGACIÓN del incidente
- SEGUIMIENTO de la evolución de la persona (física y psicológicamente)
- SEGUIMIENTO de la recuperación y de la denuncia.



(En el ANEXO-I se encuentra el ESQUEMA DEL PROCESO ANTE SITUACIÓN DE RIESGO DE AGRESIÓN)

11.MARCO NORMATIVO

La legislación española establece de forma general el derecho a la seguridad personal y la protección y seguridad contra la violencia como consecuencia de sus derechos básicos como ciudadano.

El art. 40.2 de la **Constitución Española** encomienda a los Poderes Públicos la obligación de velar por la seguridad e higiene en el trabajo. En el caso que nos ocupa dicho precepto ha de ser puesto en conexión con los arts. 10.1 y 15 de la Norma Fundamental, que consagran como Derechos Fundamentales y, en consecuencia, como valores superiores de nuestro Ordenamiento Jurídico, la dignidad de la persona y la integridad física y moral.

Por su parte, el **Código Penal** sanciona igualmente la violencia en sus artículos 170-172 que incluyen las amenazas o coacciones que puedan infligirse a las personas.

La **Ley Orgánica 1/1992 sobre Protección de la Seguridad Ciudadana**, en su art. 13 establece la necesidad de adoptar medidas preventivas y disuasorias en los contextos en los que sea necesario. Si se considera la definición de riesgo laboral como: (...) la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo (Art 4. LPRL 31/1995), la violencia de terceros se incluye en dicha definición, debiendo tener, por tanto, la consideración de riesgo laboral.

El art. 14 de la **Ley 31/1995, de 8 de Noviembre**, y sus concordantes, consagran el derecho de quien trabaja a «una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo», y el correlativo deber empresarial de «protección de los trabajadores y las trabajadoras frente a los riesgos laborales»; el citado precepto hace una expresa remisión a las Administraciones Públicas al señalar que «este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las Administraciones públicas respecto del personal a su servicio».

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales se ocupa de asegurar la salud y seguridad de los trabajadores a través de la obligación empresarial de:

- Garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. (art.14.2)
- Prevenir de manera eficaz los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo (art. 14. 1)
- Adoptar cuantas medidas sean necesarias para la protección de sus trabajadores (art. 14.2.)
- Evitar el riesgo (art. 15)

La violencia de terceros se considera un tipo de riesgo psicosocial en el ámbito laboral que, junto con el estrés laboral y la fatiga derivada de la ordenación del tiempo del trabajo, conforman los diferentes tipos de riesgos psicosociales que se pueden dar en el trabajo (Inspección de Trabajo y Seguridad Social, “Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos Psicosociales” 2012.

El apartado f) del art. 14 del **Real Decreto Legislativo 5/2015**, de 30 de octubre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado/a Público, reconoce el derecho de los empleados y empleadas públicas a: «...la defensa jurídica y protección de la Administración Pública en los procedimientos que se sigan ante cualquier orden jurisdiccional como consecuencia del ejercicio legítimo de sus funciones o cargos públicos».

Por su parte, el art. 141.2 del **Real Decreto Legislativo 781/1986**, de 18 de abril, por el que se aprueba el texto refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local dispone que: «Las Corporaciones locales dispensarán a sus funcionarios la protección que requiere el ejercicio de sus cargos, y les otorgarán los tratamientos y consideraciones sociales debidos a su



rango y a la dignidad de la función pública».

A ello añadir, la aplicación de las normas de Seguridad Social respecto a los daños a la salud que sufren los trabajadores por la violencia externa que son considerados como accidente laboral por el Art. 115.5.b de la **Ley General de la Seguridad Social**.

Aparte a nivel jurídico, la jurisprudencia española es muy clara y considera la violencia en materia de violencia de terceros como un riesgo laboral.

Junto a las normas citadas hay que tener en consideración las distintas normas procesales, penales y administrativas que ordenan a la Administración actuar procediendo contra quienes lesionen sus bienes, perjudiquen el desarrollo y prestación de los servicios públicos, u obstaculicen la actuación de sus agentes.



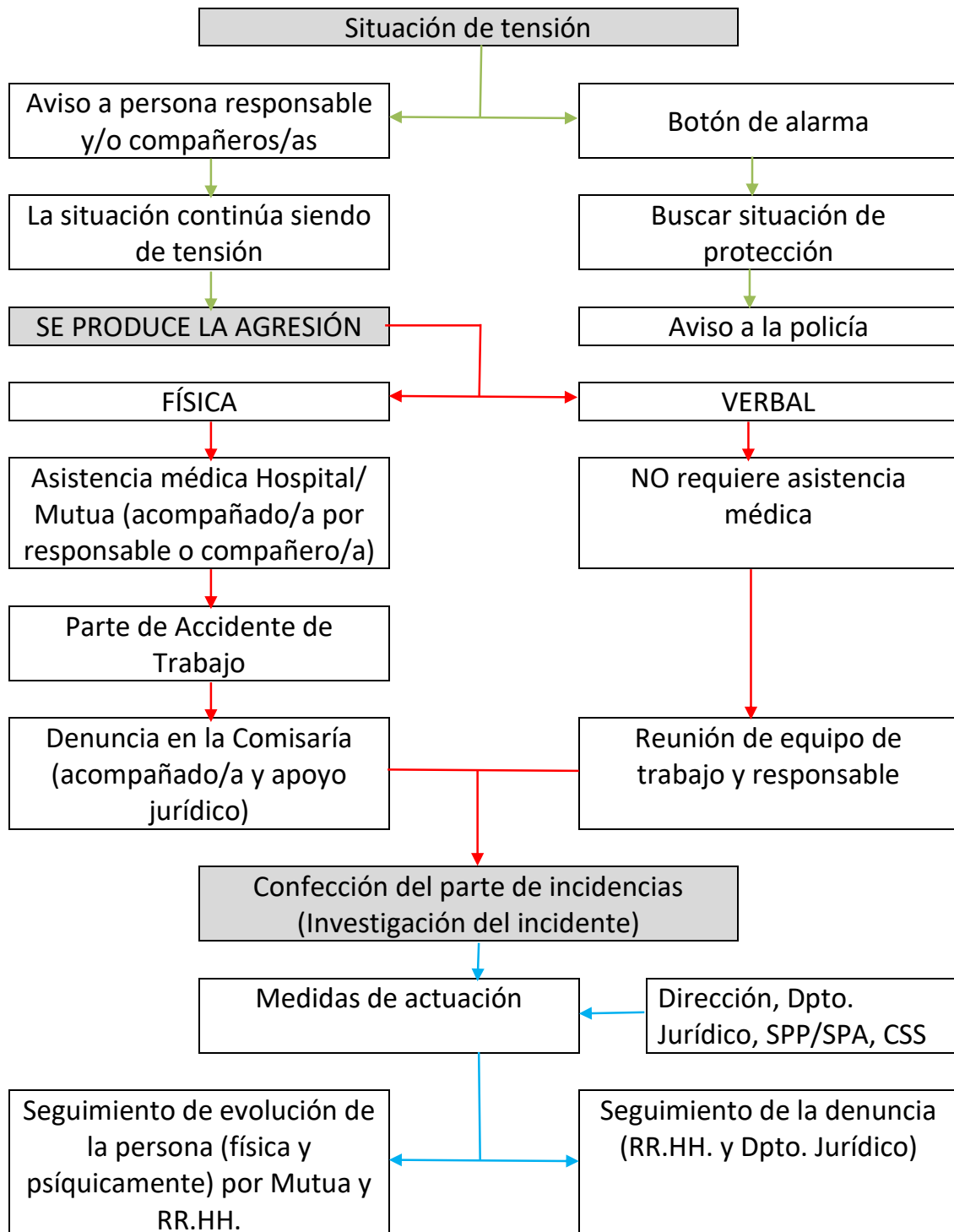


12.ANEXOS





ANEXO-I ESQUEMA PROCESO ANTE SITUACIÓN DE RIESGO DE AGRESIÓN (VIOLENCIA EXTERNA)





ANEXO-II ASPECTOS DE CARÁCTER PREVENTIVO (GENERAL)

1. INFORMACIÓN AL PERSONAL DE LA EMPRESA

Difundir a través de los diferentes medios que puedan existir en la empresa (escritos divulgativos, paneles informativos, trípticos, etc.)

2. FORMACIÓN AL PERSONAL EN RELACIÓN CON EL TIPO DE ACTUACIONES EN LAS QUE SE TRABAJA Y EL NIVEL DE RESPONSABILIDAD

A las personas trabajadoras en general, al personal responsable, a los representantes de los trabajadores y trabajadoras, a los/las técnicos/as de prevención de la empresa.

3. REUNIONES DE ANÁLISIS DE SITUACIONES PUNTUALES COMO EQUIPO

Trabajar como equipo situaciones padecidas directa e indirectamente (noticias de hechos), para el análisis de las medidas y formas de actuación.

4. REUNIONES CON PERSONAL EXPERTO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Ante situaciones de impacto emocional se tendrá la colaboración y actuación de expertos ante situaciones de violencia (p.e.: psicólogos/as). Estas actuaciones podrán ser individuales o de grupo.



ANEXO-III ACTUACIÓN DEL PERSONAL ANTE INDICIOS DE POSIBLES CONDUCTAS AGRESIVAS

Cuando el usuario o ciudadano se muestre tenso o irritable es recomendable que el trabajador sepa cómo afrontar la situación, actitudes y habilidades en las que debe ser adecuadamente formado:

1.- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones.

- Controlar los sentimientos negativos que determinadas situaciones conflictivas con el usuario o sus acompañantes pueden haber provocado.
- Evitar caer en el terreno de la provocación y mantener el control ya que, en el caso contrario, puede producirse una situación de extrema agresividad con insultos y gritos, muy ajena al servicio público de calidad.

2.- Conversar con corrección, en un tono afable y profesional.

- Evitar mostrar un tono brusco y/o cortante porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.
- Explicar con mucho detalle y de forma convincente y razonada los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas del usuario o acompañante.
- Dirigirse al usuario con firmeza evitando una actitud de prepotencia.

3.- En el caso de que la tensión del usuario aumente de forma incontrolable, a pesar de la conducta para frenarla, será necesario reorientar la conversación:

- Hacer un contrabalance emocional. Conducir al usuario hacia el estado de ánimo tranquilo que mantiene el profesional. Esto se puede conseguir mediante habilidades de comunicación adecuadas para gestionar las emociones.
- Liberar la tensión emocional del usuario. Dejar hablar al usuario cuanto necesite para explicar sus sentimientos, inquietudes, frustraciones y aspiraciones para que así libere su tensión interna y manteniendo por parte del profesional una escucha activa. Evitar cualquier gesto que el usuario pueda interpretar como menosprecio.
- Reconocimiento de las posibles deficiencias propias y de la organización. Normalmente, el reconocimiento de las limitaciones propias rebaja la tensión del usuario y se puede restablecer la interrelación correcta para que la atención discurra con normalidad.
- Manifestar los propios sentimientos al usuario. En aquellas situaciones en las que el profesional no pueda controlar las propias emociones, especialmente después de haber padecido insultos graves o vejaciones, es conveniente mostrar al usuario los propios sentimientos de malestar que le produce el incidente. Esta actitud podría hacerle reflexionar para darse cuenta de las posibles consecuencias de su conducta. No es prudente mencionar



la opción de denunciarlo.

4.- Asimismo, durante la entrevista con un usuario o acompañante potencialmente violento es aconsejable evitar transmitir las siguientes señales verbales y no verbales:

Verbales:

- Evitar el uso de estilos de comunicación que generen hostilidad como: apatía, frialdad, condescendencia, menosprecio, impaciencia, ...
- Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos.
- Evitar minimizar la situación, las quejas o las críticas.
- Evitar de entrada la crítica y el rechazo a las peticiones del ciudadano.
- Evitar transferir información que no se ajuste a la realidad y/o proponer pactos que no se puedan cumplir.

No verbales:

- Evitar la adopción de un lenguaje desafiante o que, en el contexto de una situación conflictiva, se interprete como hostil o amenazador, ponerse de pie en oposición frontal, manos en las caderas, cruzar los brazos, señalar con el dedo, ...
- Evitar el contacto físico y el exceso de proximidad (mantenerse a una distancia aproximadamente igual a la longitud del brazo). Así nos situamos inicialmente lejos de su alcance y no se invade su espacio personal.
- Evitar el contacto ocular prolongado.
- Evitar movimientos rápidos y dar la espalda.



ANEXO-IV PARTE DE AGRESIONES

Se cumplimenta por el responsable y el/la trabajador/a agredido/a

| |
|--|
| Nombre del trabajador/a agredido: _____ |
| Teléfono de contacto _____ Categoría profesional: _____ |
| Centro de Trabajo: _____ |
| Nombre del responsable directo: _____ |
| Nombre del agresor/a: _____ |
| Condición: Usuario: _____ Acompañante: _____ Otros: _____ |
| DESCRIPCIÓN DE LA AGRESIÓN: |
| Fecha de la agresión: _____ Hora: _____ Lugar: _____ |
| Testigos (Nombre y puesto de trabajo): _____ |
| Hechos ocurridos: _____ |
| MEDIDAS PREVENTIVAS / CORRECTIVAS QUE PROPONE: |
| — Se requiere atención médica: SI ____ NO ____ Tipo de lesión _____ |
| — Existen daños materiales: SI ____ NO ____ |
| — El trabajador/a agredido: |
| ▪ Formula denuncia ante el Juzgado: SI ____ NO ____ |
| ▪ Se declara AT/Incidente en el Sº de Personal: SI ____ NO ____ |
| ▪ Desea que la dirección dirija al agresor un manifiesto de rechazo: |
| SI ____ NO ____ |

Firma del trabajador: _____ Fecha: _____

Firma del mando: _____ Fecha: _____



ANEXO-V CARTA DE APOYO AL TRABAJADOR/A AGREDIDO/A

Me dirijo a usted, como responsable del Centro donde presta sus servicios y en relación con los hechos producidos en fecha, en los que sufrió un presunto incidente violento,, durante el ejercicio de su labor, por parte de un usuario.

El Departamento, a través de su dirección, no va a permanecer indiferente ante estas circunstancias que pueden atentar gravemente contra la dignidad y la integridad de sus personas trabajadoras.

Por ello, además de manifestar su rechazo a cualquier clase de violencia, promoverá las acciones precisas para garantizar la seguridad de sus personas trabajadoras, poniendo en marcha las medidas que se consideren oportunas (se hará referencia a un plan de actuación, si existe)

En este sentido, la empresa, ha procedido al envío de una carta manifiesto de rechazo dirigida al presunto agresor, dando cumplimiento en su caso, a lo establecido en el art. 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, así como pasando a ofrecerle el asesoramiento y apoyo que requiera la situación y la valoración por parte del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa.

Lamentando mucho lo ocurrido, quedo a su disposición.

Atentamente,

, a de de 202__

EL/LA RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL

Fdo:



ANEXO-VI CARTA REPULSA COMPORTAMIENTO VIOLENTO DIRIGIDA AL AGRESOR

Me dirijo a usted en relación con los hechos producidos en fecha....., relacionados con los hechos acaecidos en..... He sido informado de que durante los mismos presuntamente insultó, amenazó,, al trabajador/a.....

Desde el Departamento de Personal de la Empresa, velamos por que el trato que dispensan nuestras personas trabajadoras sea lo más correcto posible, pero al mismo tiempo se debe comprender que no podemos tolerar que se produzcan contra ellos presuntos incidentes violentos, estando obligados, llegado el caso, a notificar estas circunstancias a las autoridades competentes en cumplimiento de lo establecido en el vigente Código Penal y Ley de Enjuiciamiento criminal.

Deseo sinceramente que esto no haya sido más que un leve incidente y que en breve espacio de tiempo se normalicen las relaciones con nuestro/a trabajador/a.

Atentamente,

, a de de 202__

EL/LA RESPONSABLE DEL DEPARTAMENTO DE PERSONAL

Fdo:



ANEXO-VII DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

La documentación de referencia es la siguiente:

| LEGISLACIÓN DE REFERENCIA | |
|---|---|
| Constitución Española. 1978 | Reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18). Asimismo, encomienda a los poderes públicos el velar por la seguridad e higiene en el trabajo (artículo 40.2). |
| Ley del Estatuto de los Trabajadores. | En su artículo 4 recoge que el derecho de los trabajadores al respeto de su intimidad, a la integridad física y a una adecuada política de seguridad e higiene. |
| Ley de Prevención de Riesgos Laborales 31/95. | En su artículo 14 recoge el derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y que supone la existencia de un deber correlativo del empresario de protección de los trabajadores frente a los riesgos laborales. Este deber de protección constituye, igualmente, un deber de las administraciones públicas respecto del personal a su servicio. |
| Estatuto Básico del Empleado Público. | En su artículo 14.h recoge el derecho de los empleados públicos al respeto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral y en el 14.l a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo. |
| Ley General de la Seguridad Social | Define en su artículo 115 el concepto de accidente de trabajo como toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena. No impedirán la calificación de accidente de trabajo la concurrencia de culpabilidad civil o criminal del empresario, de un compañero de trabajo o de un tercero. |
| Ley Orgánica 1/1992, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana | Señala que el "Ministerio de Justicia e Interior podrá ordenar, conforme a lo que se disponga reglamentariamente, la adopción de medidas de seguridad necesarias en establecimientos e instalaciones industriales, comerciales y de servicios, para prevenir la comisión de actos delictivos que puedan cometer contra ellos, cuando generen riesgos directos para terceros o sean especialmente vulnerables..." |
| Real Decreto de 14 de septiembre de 1882, aprobatorio de la Ley de Enjuiciamiento Criminal | Artículo 262 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. |



| | |
|--|---|
| | <p>La denuncia que se hiciere por escrito deberá estar firmada por el denunciante.</p> <p>La denuncia se interpondrá ante los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, Ministerio Fiscal, Tribunal competente, o Juez de Instrucción de la localidad donde ocurran los hechos denunciados.</p> <p>La denuncia debe especificar los datos personales del agredido, recomendándose que como dirección a efectos de notificaciones se indique la del centro de trabajo.</p> |
| la Ley Orgánica 10/1995 | <p>Artículo 10 del Código Penal</p> <p>Son delitos o faltas las acciones u omisiones dolosas o imprudentes penadas por la ley".</p> <p>Los Delitos y Faltas más frecuentes derivados de la violencia externa según la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre son:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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. <p>artículo 147</p> <p>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.</p> |
| Ley Orgánica 3/2007 igualdad efectiva entre mujeres y hombres | <p>Artículo 48, que obliga al empresario a políticas de prevención del riesgo de violencia laboral "de género".</p> |
| Criterio Técnico nº 87/2011 | <p>Sobre actuaciones inspectoras con relación al riesgo laboral de atraco de la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social que define la violencia en el lugar de trabajo.</p> |
| NTP 489 INSHT | <p>Violencia en el lugar de trabajo.</p> |



ANEXO-VIII CIRCULAR INFORMATIVA

CIRCULAR INFORMATIVA

AYUNTAMIENTO DE ARROYOMOLINOS

INDICE

- ¿QUÉ ES LA VIOLENCIA EXTERNA?
- FACTORES DE RIESGO DE LA VIOLENCIA EXTERNA
- PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EXTERNA
- MODELO DE ACTUACIÓN ANTE POSIBLE SITUACIÓN DE VIOLENCIA O AGRESIÓN



¿QUÉ ES LA VIOLENCIA EXTERNA?

La “**Violencia Externa**” en el lugar de trabajo es: “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 (se entiende como “consecuencia directa” un vínculo claro con el ejercicio de la actividad profesional y se supone que dicha acción, incidente o comportamiento ocurre posteriormente, dentro de un plazo de tiempo razonable)”.

La particularidad de *la violencia externa respecto de la violencia interna* reside en la ausencia de potestad sancionadora disciplinaria del empleador respecto a los terceros que sean causantes de actos de violencia y acoso, ya que esta materia entra dentro de las competencias de las autoridades de interior o de los órganos de la jurisdicción penal en su caso.

Sin embargo, estos protocolos son útiles para manejar los conflictos. En base a ellos se investigan los hechos y se analizan las **medidas preventivas** más adecuadas para evitar su repetición futura.

La **violencia laboral** se divide en **tres tipos** según una de las clasificaciones más difundidas y aceptada por la NTP 489 del INSHT, en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación que existe entre ellas:

Violencia tipo 1: *No existe relación laboral*, ni trato de usuario o comercial entre quienes llevan a cabo las acciones violentas y la víctima. Ejemplo: Un robo o atraco.

Violencia tipo 2: *Existe relación entre el autor o autora y la víctima mientras se ofrece un servicio*. Habitualmente se producen estos sucesos violentos cuando hay un intercambio de servicios y/o bienes en la atención pública al usuario, seguridad pública, conductores, personal sociosanitario, profesores, vendedores, ...

Violencia tipo 3: *Existe algún tipo de implicación laboral* entre el agresor o agresora y su víctima: familiar, colegas o jefes.

La violencia en función de la relación entre el agresor/a y el trabajador/a agredido/a se considera de **origen externo, en los tipos 1 y 2** anteriormente señalados, y de **origen interno, en el tipo 3**.

FACTORES DE RIESGO DE LA VIOLENCIA EXTERNA

ORGANIZACIONAL

- La estructura organizativa, la definición de las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios quedan claros y accesibles, cuando no es así pueden darse riesgos como consecuencia de:
- Por una información no adecuada al usuario.
- Que el/la usuario/a crea que hay información contradictoria.
- Largas “colas” para ser atendido.
- Trabajos en lugares aislados.
- Salas de espera no adecuadas.
- Entorno social o económicamente deprimido.
- Medidas de seguridad no adecuadas.



CON RELACIÓN A LA PERSONA TRABAJADORA

- Tiene que ver con las características del personal que atiende al usuario: si es el personal adecuado y cualificado y con recursos suficientes:
- Falta de habilidad de comunicación o empatía con los usuarios.
- El nivel elevado de absentismo laboral y rotación del personal.
- Falta de conocimiento del personal con relación a cómo se actúa en la organización y cuáles son los canales que utilizar.
- Respuestas negativas a los usuarios y usuarias sin ningún tipo de aclaración.
- Mostrar actitudes despectivas, de intolerancia, prepotencia, ...

...

CON RELACIÓN AL USUARIO/A

- Personas impulsivas, enfadadas, agresivas, etc.
- Personas que persiguen un beneficio personal fraudulento.
- Personas que vienen de experiencias previas negativas.
- Personas que vienen con síntomas de haber consumido sustancias o medicamentos que alteran su estado mental (alcohol, cocaína, ...).
- Personas con problemas psicológicos o mentales.
- ...

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EXTERNA

INFORMACIÓN AL PERSONAL DE LA EMPRESA

Difundir a través de los diferentes medios que puedan existir en la empresa (escritos divulgativos, paneles informativos, trípticos, etc.)

FORMACIÓN AL PERSONAL EN RELACIÓN CON EL TIPO DE ACTUACIONES EN LAS QUE SE TRABAJA Y EL NIVEL DE RESPONSABILIDAD

A las personas trabajadoras en general, al personal responsable, a los representantes de los trabajadores y trabajadoras, a los/las técnicos/as de prevención de la empresa.

REUNIONES DE ANÁLISIS DE SITUACIONES PUNTUALES COMO EQUIPO

Trabajar como equipo situaciones padecidas directa e indirectamente (noticias de hechos), para el análisis de las medidas y formas de actuación.

REUNIONES CON PERSONAL EXPERTO EN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Ante situaciones de impacto emocional se tendrá la colaboración y actuación de expertos ante situaciones de violencia (p.e.: psicólogos/as). Estas actuaciones podrán ser individuales o de grupo.

MODELO DE ACTUACIÓN ANTE POSIBLE SITUACIÓN DE VIOLENCIA O AGRESIÓN

El procedimiento de actuación será:

- **MANTENER LA CALMA**, tratar de contener la situación.
- **NO** responder a las agresiones o provocaciones verbales.
- **INTENTAR** encontrar puntos de acuerdo para reconducir la situación.
- Establecer **DISTANCIA DE SEGURIDAD** entre el posible agresor o agresora.
- Colocarse cerca de la **PUERTA DE SALIDA**, para en caso necesario poder HUIR.



- **PEDIR AYUDA o estar ACOMPAÑADO/A** para minimizar la situación de posible violencia, y poder tener testigos en caso necesario.
- **INTERRUMPIR** la actividad hasta que no se den las condiciones adecuadas para continuar con la misma.
- **AVISAR** a la persona responsable que se tenga en ese momento.
- La persona responsable llevará a cabo la **NOTIFICACIÓN** de la incidencia.
- Solicitar **AYUDA EXTERIOR** inmediata (Cuerpos de Seguridad).

Cuando se produce AGRESIÓN física o psíquica:

- Asistencia médica (Hospital / Mutua)
- Informe médico con Parte de Accidente de Trabajo
- Notificación a la empresa (Departamento de RR.HH.)
- Denuncia en la Comisaría
- Investigación del incidente
- Seguimiento de la evolución de la persona (física y psicológicamente)
- Seguimiento de la recuperación y de la denuncia