

PROTOCOLO DE VIOLENCIA EXTERNA

1. **Objetivo**

- Sensibilización a todo el colectivo de la empresa
- Implantación de una cultura preventiva encaminada a solventar los problemas existentes y los que puedan surgir
- Consideración de la violencia externa como riesgo laboral
- Protocolo sobre medidas de actuación para prevenir, controlar y eliminar la violencia en el lugar de trabajo
- Establecer un sistema y estructura de seguridad integral, integrado en todos los ámbitos de la organización, que garantice rapidez y eficacia ante una situación de violencia externa en el lugar de trabajo
- Garantizar a los trabajadores afectados, asistencia sanitaria, tanto física como psíquica, asistencia jurídica y la investigación del accidente o incidente a través del CESS

2. **Ámbito de aplicación del protocolo**

- Personal afecto a oficinas en general y todo aquel que desarrolle actividades que conlleven atención al cliente.
- Colectivos de trabajadoras y trabajadores más vulnerables (mujeres embarazadas, discapacitados, becarios, personal de ETT's...)

3. **Definición de Violencia: de acuerdo a criterio técnico de I.T. 87/2011**

“ 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. ”

Agresor: Toda persona que expresa un comportamiento violento, físico o verbal, en el lugar de trabajo o fuera del mismo si tiene relación con el trabajo.

Cliente / usuario: Es el particular que recibe un servicio.

Victima: Todo trabajador/ trabajadora que sea objeto de violencia en su trabajo o como consecuencia del mismo.

4. Descripción de conductas

Violencia verbal o física: Insultos, amenazas, agresiones, intimidación por parte de clientes, u otras personas ajenas a la empresa, que pueden incurrir en abuso verbal, incluidas las palabrotas, los insultos, lenguaje despectivo, un lenguaje corporal agresivo que indique intimidación entre otras.

5. Prevención y evaluación del riesgo de violencia de acuerdo a los siguientes criterios:

De acuerdo a criterio técnico de I:T y jurisprudencia.

Debido a que las situaciones descritas pueden ocasionar un daño, enfermedades, patologías y lesiones, estas situaciones de riesgo deberán ser contempladas al realizar la evaluación de riesgos laborales, teniéndose en cuenta en el Plan de Prevención y en el Plan de emergencia.

La empresa incluirá dentro del PLAN DE Prevención lo relativo a los riesgos laborales derivados de los atracos y de los actos de violencia externa realizados por clientes, usuarios o personas ajenas a la entidad.

Los principales aspectos a tener en cuenta por parte de la empresa a la hora de llevar a cabo la evaluación de riesgos son los siguientes:

1. Condiciones materiales de trabajo existentes o las previstas como:
 - a. Las características del centro de trabajo: localización, aislamiento, vías de acceso.
 - b. Volumen de los fondos manejados
 - c. Establecimiento de protocolos de actuación de los trabajadores frente a la violencia externa
 - d. Experiencia de anteriores situaciones de violencia externa
 - e. Necesidad de establecer mecanismos de alarma y auxilio inmediato a la plantilla afectada por estas circunstancias
 - f. Organización del trabajo (escasez de plantillas, tiempos largos de espera, carga mental,...)
2. Así mismo la evaluación contará con las características de las trabajadoras y trabajadores que ocupan o vayan a ocupar los puestos evaluados, para evitar la presencia de trabajadoras y trabajadores especialmente sensibles conforme al art. 25 de la LPRL
3. Revisión de la evaluación de riesgos cuando se hayan producido situaciones de violencia, tanto si se ha producido un daño para la vida o la integridad física, como si no se ha producido.

- a. Evaluación del daño psicológico y/o físico sufrido por las trabajadoras y los Trabajadores como consecuencia de las situaciones de violencia externas.
- b. Evaluación del funcionamiento y de la eficiencia de las medidas preventivas adoptadas.

Además de las medidas preventivas en consideración a la hora de evaluar el riesgo de violencia externa, con la finalidad de evitar estas situaciones se hace necesario establecer medidas antes, durante y después de cualquier incidente de violencia externa.

A) Actuaciones de prevención de las situaciones de violencia (antes), la empresa estará en cumplimiento de la protección de orden público (INT/317/2011, art. 3) (ver anexo I)

1. La empresa establecerá un Plan de emergencia y evacuación de las oficinas.
2. La empresa y la RLT podrán contemplar medidas adicionales para la prevención de los riesgos derivados de las situaciones de violencia externa, en relación a la organización del trabajo, como:
 - Mayor dotación de personal
 - Mejorar las capacidades y recursos del servicio
 - Disminución del volumen de trabajo
 - Mejorar las instalaciones del lugar de trabajo, aumentando la confortabilidad
 - Para las personas usuarias, como sillas de espera, aseos públicos...
 - Seguridad en el manejo de artículos de valor
 - En el caso de trabajadores aislados, la posibilidad de establecer contacto o de acercarse a ellos
 - Concretar las necesidades del servicio y expectativas del público en general
 - Establecer en lugares visibles para la clientela el procedimiento de resolución de quejas o incidencias
 - Asegurar la limitación física de los trabajadores y los usuarios
 - Asegurar que haya suficiente luz y visibilidad en las zonas de trabajo y en la zona de la entrada
 - Ampliar los circuitos cerrados de cámaras, alarmas, etc... en los centros de mayor riesgo
 - Contratar personal de seguridad para disuadir ante las situaciones de violencia en el centro de trabajo
3. Liderar y difundir el Plan de Prevención frente a agresiones externas.
4. Establecer procedimientos de emergencia claros sobre que hacer y donde acudir en caso de incidente.
5. Formación específica del personal para que conozca cuando se encuentra en una situación de riesgo y las consecuencias que pueden tener sus acciones, para adoptar las medidas de prevención y/o protección adecuadas como pueden ser las siguientes:



- Mejorar la capacidad para detectar situaciones potencialmente violentas
- Mejorar la capacidad de evaluar situaciones determinadas, combatir las activamente y resolver los problemas conexos
- Inculcar aptitudes interpersonales y de comunicación que podrían prevenir y neutralizar situaciones potencialmente violentas
- Fortalecer las actitudes positivas, para propiciar la creación de un entorno favorable
- Impartir una formación que infunda seguridad a los trabajadores en función de la evaluación de los riesgos
- Impartir formación en materia de defensa personal en función de los riesgos estimados

6. Implantar un plan de comunicación que informe a todos los trabajadores de las estrategias puestas en marcha y los programas de ayuda previstos para los trabajadores que sufran violencia en el trabajo.

Anexo I: Cumplimiento de normativa protección de orden público (INT/317/2011, art.3)

B) Actuaciones de prevención durante la exposición a la situación de violencia:

B1. Exposición de violencia dentro de la oficina

1. Cobertura de los daños a través de póliza de seguros, con publicidad a la plantilla de su existencia.
2. Aplicar políticas, estrategias y procedimientos para erradicar o reducir el riesgo de violencia en los lugares de trabajo.
3. Aplicar los procedimientos de emergencia.

B2. Exposición de violencia fuera de la oficina

1. Exigencia de póliza de seguros que contemple estas situaciones (defensa jurídica y contingencias médicas), para el personal afectado como para sus familiares.

C) Medidas a adoptar después de la situación de violencia externa

1. Atención a las personas trabajadoras afectadas a través de las siguientes actuaciones:

- a. Cierre de oficina, valoración de daños visibles o latentes en las personas: especial consideración al estrés postraumático comunicando a la mutua en pro de recibir la atención sanitaria adecuada por especialistas, en función de los daños sufridos.
- b. El trabajador no se reincorporará al puesto de trabajo hasta que un médico especialista no certifique que el mismo, se encuentra libre de padecer secuelas psíquicas o físicas.



- c. Permisos retribuidos necesarios no computables a vacaciones, por efectos derivados de la situación de violencia y no se puedan relacionar con bajas de tipo sanitario.
 - d. Traslado dentro de la misma plaza si el personal afectado así lo requiere, sin pérdida de derechos económicos.
 - e. Asistencia jurídica y acompañamiento en los procesos de identificación, denuncia y declaración ante la Policía o cualquier estamento que lo solicite.
 - f. Medidas de protección que sean necesarias si hubiera existencia de amenazas.
 - g. Realización de Plan de medidas provisionales de seguridad (debe estar contemplado en el plan de prevención)
 - h. Intervención de la mutua
6. El CESS deberá tener conocimiento de todos los casos de violencia externa.