

PROTOCOLO GENERAL DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A TODOS LOS TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN LA SOCIEDAD REGIONAL DE EDUCACIÓN, CULTURA Y DEPORTE

1. INTRODUCCIÓN:

Uno de los riesgos a los que están sometidos los trabajadores y trabajadoras de La Sociedad deriva de la interrelación con otras personas en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia de la misma, sobre todo cuando de esa interrelación se producen comportamientos violentos que pueden suponer un importante riesgo para la salud.

Mediante el presente Protocolo General la Sociedad Regional de Educación, Cultura y Deporte y las organizaciones sindicales firmantes del presente Acuerdo quieren dar cumplimiento al marco normativo que regula las situaciones de violencia en el trabajo y expresar su total rechazo y posicionamiento de tolerancia cero frente a todo tipo de agresión que puedan sufrir los miembros de su plantilla, en o con ocasión del desempeño de sus funciones, 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, prestará un apoyo integral al trabajador o trabajadora afectado o afectada.

2. DEFINICIÓN:

Podemos definir la violencia en el trabajo conforme a lo establecido por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, del siguiente modo:

- a. La OMS, en su informe mundial de 2002 sobre violencia y salud, define la violencia ocupacional como aquella constituida por incidentes en los cuales los trabajadores y las 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.
- b. Por su parte, el repertorio de la O.I.T. de 2003 define la violencia en el lugar de trabajo como toda acción, incidente o comportamiento que se parta 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

Aunque el citado repertorio de la O.I.T. distingue entre la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que tiene lugar entre los trabajadores o trabajadoras y terceros presentes en el lugar de trabajo las medidas preventivas y de protección a las personas contenidas en el presente Protocolo se aplicarán a todos los posibles actos de violencia, sin perjuicio de las actuaciones específicas (disciplinarias u otras) que para los casos de violencia interna se prevean en la normativa general.

3. OBJETIVO:

El objetivo general del Protocolo de Violencia Externa en el Trabajo de La Sociedad Regional de Educación, Cultura y Deporte es establecer medidas preventivas básicas a aplicar frente al riesgo de actos violentos de usuarios/as, acompañantes o visitantes, así como delimitar unas pautas de

actuación tras un incidente y evitar su repetición. Se trata de un protocolo de carácter general, compatible con los protocolos o procedimientos específicos que existan o sean

elaborados, podrá ser objeto de adaptación y concreción mediante Protocolos Específicos a las características y problemática particulares de cada centro de trabajo, en función del tipo de actividad que se realice en cada centro de trabajo y de los riesgos a los que estén expuestos sus empleados y empleadas. En tanto se aprueban los Protocolos Específicos el Protocolo General será de aplicación directa.

A través de este Protocolo se de superar la identificación de la violencia con la agresión física (pegar, golpear, empujar, agredir, etc.) e incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre como son las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas o acosantes (Nota Técnica de Prevención nº 489, del instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo).

Se considerarán, por tanto, comprendidas dentro de este Protocolo los siguientes tipos de agresiones:

- a. Agresiones físicas, concepto que incluye:
- 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.
 - Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos o psicológicos.
- b. Agresiones verbales, concepto que incluye:
- Insultos o palabras groseras.
 - Amenazas, que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados
 - Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad
 - Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.

Además, implantar este Protocolo supone que se cumplan algunos de los siguientes objetivos específicos:

- a. Planificación preventiva de los riesgos laborales en La Sociedad
- b. Disminuir los episodios de violencia laboral en los diferentes centros cuyo personal depende de La Sociedad
- c. Que el trabajador o la trabajadora conozca y utilice las herramientas para prevenir y actuar en caso de un incidente violento
- d. Garantizar, tras un incidente violento que no pueda ser evitado, la asistencia a los trabajadores y trabajadoras en diferentes ámbitos (atención sanitaria, letrada, etc).

4. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

Personal de la Sociedad Regional de Educación, Cultura y Deporte que sufre el riesgo o la consecuencia de un acto violento por causa de su actividad laboral, tanto en los centros de trabajo como fuera de ellos.

5. MEDIDAS PREVENTIVAS ANTE UN INCIDENTE

Existen diversos factores que pueden incrementar la posibilidad de que produzcan actos violentos: condiciones socioeconómicas de la población atendida, estilos de gestión rígidos, plantillas inadecuadas, retrasos, errores e incumplimiento en la gestión, largas esperas, sentimientos de frustración, ira o estrés, etc.). Cada centro, por sus características, deberá analizar los que tienen mayor influencia en su caso, para poder desarrollar procedimientos específicos o medidas preventivas que minimicen dicho riesgo.

Elaborar un procedimiento de trabajo específico relacionado con la violencia en el propio centro de trabajo debe ser la primera medida a implantar en este ámbito, porque favorece una anticipación de los problemas derivados de la violencia, detectando los riesgos y situaciones conflictivas propias del centro o unidad, y gestionándolo internamente.

El protocolo debe especificar con claridad qué hacer, cómo se hará y quiénes tienen que intervenir para evitar la agresión.

Cierto es que según el centro de trabajo y la actividad que se realice será necesario un protocolo específico, también es importante disponer de un procedimiento de tipo genérico.

La prevención de agresiones debe contar con la implicación y compromiso de toda la estructura jerárquica. Se debe adoptar una política de no violencia, en el sentido de no permitir que se den este tipo de actividades. La implicación y compromiso de todos y todas las y las trabajadoras es importante porque:

- Se aporta conocimiento y experiencias
- Se asegura que los procedimientos sean prácticos y efectivos
- Se genera una mayor implicación del personal en la prevención del riesgo
- Se hace partícipes a los/as trabajadores/as.

En muchas ocasiones, la violencia sigue un curso gradual: comienza por situaciones en las que se empieza hablando y se va pasando a cotas de mayor intensidad. La propia reacción del trabajador o trabajadora ante tal situación puede contribuir a determinar el curso de los acontecimientos en un sentido u otro. En relación al proceso que sigue un acto violento, lo más frecuente es que se desarrolle en fases consecutivas:

- Calma relativa: conducta normal
- Preagresión: a medida que crece la tensión interna, el usuario muestra signos verbales (p. ej. tono alto) y no verbales (p. ej. agitación) de riesgos inminentes.
- Agresión: fase de excitación con conducta verbal o física fuera de control

5.1. ACTUACIÓN PARA PREVENIR UNA ACTUACIÓN:

Cuando el/la trabajador/a prevea la posible situación conflictiva, en un primer momento, pondrá en práctica sus conocimientos en comunicación eficaz: asertividad, escucha activa, empatía... así como cualquier técnica de persuasión que permita calmar al personal usuario. Entre otras, se deberán utilizar las siguientes pautas de comunicación verbal y no verbal:

- a. Cuidar el lenguaje. Que el mensaje que se mande al personal usuario sea claramente entendible, empleando un lenguaje claro y una terminología adecuada al perfil del personal usuario. Repitiendo el mensaje las veces que sea necesario hasta estar seguro de que ha entendido lo que se le pretendía transmitir.
- b. Procurar no interrumpir al personal usuario, así como utilizar el asentimiento con la cabeza como signo de que le estamos escuchando y que estamos entendiendo lo que dice. Terminaremos haciendo un breve resumen de lo que hemos entendido que nos quería transmitir: "lo que usted me está comentando..., quiere decirme..., pretende plantear es..." Con el fin de transmitirle que está siendo entendido o escuchado
- c. Tener muy en cuenta que el tono de voz debe ser firme, cordial y no amenazante para el personal usuario. Evitar que sea elevado o que indique dureza, aspereza, brusquedad o altivez.
- d. Se evitará utilizar la amenaza, el insulto o la coacción.
- e. Evitar el empleo de un estilo de comunicación que pueda ser interpretado como falta de interés, frialdad, menosprecio, etc.
- f. Se tratará de evitar transmitir una información que no corresponda con la realidad, o que suponga mentir sobre la situación real del personal usuario. Así mismo, admitir que no es posible responder a su demanda o pregunta, cuando se carezcan de datos suficientes o no dependa del empleado/a.
- g. Evitar dar la espalda al personal usuario o ponerse en pie mientras que éste permanece sentado, en tanto que este tipo de conductas pudiera ser interpretado como un desprecio o como exceso de autoridad.
- h. En el caso de que la cuestión que se demanda no sea de la competencia del/a empleado/a al que ha acudido, y sí de otra dependencia, proporcionar al personal usuario, en la medida de lo posible, la información necesaria y suficiente para que pueda acceder a dicha dependencia, informando posteriormente a la otra unidad de la posible situación conflictiva.

En caso de no conseguir calmar al personal usuario, se deberán utilizar los medios al alcance para avisar de lo que está ocurriendo al compañero más accesible y/o al personal de seguridad del centro. Se deberá solicitar ayuda y acompañamiento, dentro de lo posible.

Además de cara a una posible agresión, el/los trabajador/es o trabajadora/s intentará/n buscar vías de escape.

5.2. ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN INMINENTE:

En el supuesto de que las medidas disuasorias no hayan resultado y que el comportamiento del personal usuario suponga una agresión inminente que ponga en peligro la integridad física o psicológica del/a empleado/a o de los bienes de La Sociedad:

- En primera instancia, se establecerá una distancia de seguridad con el/la agresor/a, por lo que el/la empleado/a intentará abandonar el lugar, buscando otra dependencia donde pueda sentirse seguro.
- Asimismo, avisará a los/as compañeros/as y al personal de seguridad si lo hubiera, con los medios a su alcance, por ejemplo, a viva voz, mediante medios informáticos teléfono, timbre, alarma, etc.
- Por último, se deberá avisar al personal de Seguridad del centro y/o avisar al servicio de emergencias, según proceda.

Lo anterior es de aplicación tanto en locales cerrados como en espacios abiertos.

5.3. ACTUACIÓN TRAS INCIDENTE VIOLENTO:

El impacto de un incidente violento en el/la trabajador/a es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y de quien haya sido el sujeto pasivo del mismo. En cualquier caso, las situaciones de violencia generan una serie de consecuencias sobre el/la trabajador/a y sobre la plantilla que es preciso tratar.

Todo ello puede afectar no solo la vida profesional sino personal. Por ello es importante dar una respuesta rápida y profesional que permita ayudar a recobrase del evento traumático. Este

apoyo ha de ser a corto plazo lo más inmediatamente posible al acontecimiento de violencia y a largo plazo. El apoyo a corto plazo debe ser una combinación de apoyo emocional e información y ayuda práctica. En ocasiones, es necesario que el apoyo se prolongue en el tiempo, especialmente cuando las consecuencias físicas o emocionales son duraderas.

En concreto, tras una agresión dentro de la actividad o en un centro de La Sociedad:

- El/la trabajador/a podrá dirigirse al responsable de su centro o a Recursos Humanos solicitando asistencia. Este se pondrá a disposición del/a trabajador/a prestándole la atención que necesite e informándole de las actuaciones a seguir.
- El/la responsable del centro donde se haya producido la agresión o responsable de Recursos Humanos elaborará un informe urgente, por escrito, recogiendo una descripción de los hechos junto a cualquier dato que pueda completar la información sobre los mismos (denuncia a la Policía, intervención del 112 y/o servicio de Seguridad del Centro, informe médico, si existiera, reincidencia de los hechos y cualquier otro extremo de interés). Dicho informe se realizará sobre el modelo de notificación de agresiones (anexo II), completándolo con la información y descripción aportada por el/la afectado/a. Es importante que en este informe colaboren, tanto el/la empleado/a agredido/a, cuando ello sea posible, como los/as testigos del caso. Si fuera necesario, dicho informe podrá ser ampliado o completado más adelante, incluyendo los resultados de la investigación.

- El responsable del Servicio de la Administración o la Dirección General de la Consejería en el ámbito de los centros donde presta servicios La Sociedad, a la vista del informe recibido, propondrá las medidas que considere oportunas y, en su caso, adoptará las medidas que corresponden a su ámbito de competencia.
- El/la responsable del centro y/o responsable de Recursos humanos, comprobado el alcance de los hechos, facilitará al trabajador/a que lo desee Parte de Asistencia para acudir a la entidad con la que tenga asegurada su contingencia profesional La Sociedad para su valoración. En caso de ser necesario asistencia sanitaria de urgencia, ésta se podrá realizar también en el servicio de urgencias del Centro de salud o del hospital más próximo, cumplimentándose el informe médico y parte de lesiones.
- El/la responsable del centro o responsable de Recursos Humanos presentará a Técnico/a de Prevención de Riesgos Laborales, nota interna de los hechos para que informe sobre los mismos y emita el correspondiente informe especificando en la descripción del accidente que se trata de una agresión.
- Si el/la trabajador/a desea presentar denuncia del hecho y solicita asistencia letrada a Recursos Humanos, se solicitará asistencia a los servicios jurídicos de La Sociedad.
- Denuncia particular de la víctima en Comisaria, con informe médico o parte de lesiones en caso de agresión con lesiones físicas o psíquicas.
- El Técnico de Prevención de Riesgos Laborales promoverá la difusión del protocolo de prevención de violencia externa en el trabajo entre los trabajadores/as, con el fin de que todos/as conozcan el procedimiento a seguir para la prevención de incidentes violentos de origen externo.
Realizará investigación del accidente y planteará las medidas preventivas si es el caso.
- Los/as Delegados/as de Prevención deberán promover y fomentar la cooperación de los/as trabajadores/as en el cumplimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.
Promoverá la difusión del protocolo de prevención de violencia externa en el trabajo entre los/as trabajadores/as, con el fin de que todos conozcan el procedimiento a seguir para la prevención de incidentes violentos de origen externo.
- Entidad con la que la Sociedad tiene asegurada la contingencia profesional realizará una valoración del daño físico y/o psicológico, en todo caso, y llevará a cabo, si lo requiere, la asistencia al trabajador/a afectado/a.
- Se constituirá y mantendrá al día un Registro de Agresiones que recoja toda la información recopilada, el cual deberá estar concluido en el plazo de 6 meses desde la aprobación del presente protocolo.
- Anualmente, el técnico de Prevención de Riesgos laborales elaborará una estadística de todas las agresiones sufridas por trabajadores/as en el ejercicio de sus funciones, con los datos desagregados por sexo. Esta estadística se presentará en la sesión ordinaria de las Mesas de Seguridad y Salud Laboral celebrada en el cuarto trimestre del año. Además, se les remitirá todos los delegados de prevención y sindicatos con representación en la empresa un resumen de dicha estadística.

7. PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIÓN:

Toda notificación o denuncia de agresiones deberá dirigirse a superior inmediato o al responsable de Recursos Humanos. El procedimiento debe respetar en todo caso las siguientes garantías:

- a. Respeto y protección de las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y dignidad de las personas afectadas. Los implicados podrán ser asistidos por algún Delegado de prevención o asesor durante las fases del procedimiento.
- b. Confidencialidad: las personas que intervengan en el procedimiento tienen la obligación de guardar una estricta confidencialidad, no debiendo transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.
- c. Diligencia: la investigación y la resolución correspondiente sobre la conducta denunciada deben cumplimentarse en el menor tiempo posible.
- d. Contradicción: el procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados, sin que en ningún caso se puedan adoptar represalias por su participación.
- e. Restitución de las víctimas: si las condiciones laborales de la víctima acosada hubieran sufrido un deterioro, la empresa deberá restituirla, dentro de lo posible, en las condiciones más próximas a su situación laboral de origen, de mutuo acuerdo con la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
- f. Protección de la salud de las víctimas: los responsables de la organización deberán adoptar las medidas que estimen pertinentes en orden a garantizar la protección de la salud de los trabajadores afectados.
- g. Prohibición de represalias: los responsables de la organización deberán prohibir expresamente las represalias contra las personas que efectúen la denuncia, comparezcan como testigos o participen a petición de interesados, siempre que se haya actuado de buena fe.

Las actuaciones enmarcadas en el protocolo se llevarán a cabo sin perjuicio del derecho de toda persona a denunciar ante la Inspección de Trabajo así como a acudir a la vía civil, penal o laboral.

6. DIFUSIÓN DEL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE LA SITUACIÓN VIOLENTA O AGRESIÓN:

Una fase posterior a la elaboración del protocolo es la difusión del mismo. Es fundamental para el éxito en el proceso que todos/as los/as trabajadores/as, tanto el personal que ha participado en la elaboración del documento, como el que no lo ha hecho o es de nuevo ingreso, reciba la información adecuada sobre este protocolo.

Concretamente, desde Recursos Humanos se deberá dar a conocer a todos/as los/as trabajadores/as.

7. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO:

En el plazo de tres meses desde la firma del presente acuerdo se constituirá una comisión de seguimiento entre La Sociedad y de los sindicatos firmantes cuya finalidad será vigilar el cumplimiento e interpretar el contenido del mismo.

La misma se reunirá, con carácter ordinario, de manera trimestral tras la sesión de la Comisión de Salud y Seguridad Laboral, siendo miembros de la misma un representante de cada sindicato que forme parte del Comité de Empresa.

De manera extraordinaria, la comisión podrá reunirse cuando se estime oportuno dadas las circunstancias acontecidas.

En prueba de conformidad se firma a 9 de enero de 2020.

Dirección


 La Sociedad
cultura • educación • deporte

Representantes de los Trabajadores



ANEXO I

Hoja de trabajo para la identificación de peligros

Servicio:

Dependencia:

Fecha:

Puesto / tarea:

Ubicación:

Peligros:

Nº personas afectadas:

Frecuencia:

Observaciones:

ANEXO II

Modelo de notificación de agresiones/incidentes

1. DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA:

- Apellidos y Nombre
- Sexo: HOMBRE / MUJER
- Fecha de nacimiento: DIA / MES / AÑO
- Centro de trabajo:
- Dirección del dentro de trabajo:
- Localidad:CP:
- Teléfono:

2. PERSONA QUE NOTIFICA EL INCIDENTE:

- Apellidos y Nombre

3. DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE:

- Hora:
- Fecha: DIA / MES / AÑO
- Lugar:
- Hechos:
 - Motivos que originaron el incidente:
 - Daños materiales:
 - Consecuencias del incidente:
 - Personas que intervienen:
 - Personal de centro:
 - Testigos:
 - Usuarios:
 - Descripción lo más precisa del incidente (se adjunta informe / escrito denuncia)
 - Concretar las circunstancias del centro:

○ Forma en que se materializa la agresión:

○ Lesiones en la víctima:

○ ¿Han intervenido fuerzas de seguridad? SI/ NO

▪ En su caso:

▪ Guardia Civil: SI NO

▪ Policía Local: SI NO

▪ Policía Nacional: SI NO

▪ ¿Ha intervenido la empresa de seguridad? SI NO
(En caso afirmativo, adjuntar informe)

▪ ¿El hecho ha motivado denuncia? SI NO

En caso afirmativo, ¿se están tramitando Diligencias Previas? SI NO
Nº Juzgado

▪ ¿Existe parte de lesiones? SI NO
(Adjuntar parte de lesiones, en su caso)

▪ ¿Ha recibido asistencia en un centro sanitario? SI NO

▪ ¿Se ha tramitado I.T. por accidente laboral? SI NO

4. PROPUESTA DE MEDIDAS DE CORRECCIÓN O MEJORA (para evitar la repetición del caso)

5. OBSERVACIONES:

Firma:

En _____, de _____ de 20____