

<a href="http://www.larioja.org">www.larioja.org</a>  Gobierno de La Rioja	PLAN DE PREVENCIÓN DEL GOBIERNO DE LA RIOJA	P-02
		REVISION: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE          ACTUACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL GOBIERNO DE LA          RIOJA ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN O DE VIOLENCIA</b>	FECHA: 22/12/2011
		Página 1 de 7

## PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL GOBIERNO DE LA RIOJA, ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN O DE VIOLENCIA.

Revisión	Modificaciones realizadas
0	Revisión inicial (02/12/2010)
1	Modificaciones varias (22/12/2011)

Elaborado por: Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad Autónoma de La Rioja	Revisado y Aprobado: En el Comité de Seguridad y Salud
Fecha: 22/12/2011	Fecha: 22/12/2011

## ÍNDICE

- 1.- INTRODUCCIÓN
- 2.- OBJETO
- 3.- CONSEJOS GENERALES DE ACTUACIÓN
- 4 - ACTUACIÓN TRAS LA AGRESIÓN
- 5.- ANEXOS

### 1.- INTRODUCCIÓN

Uno de los riesgos a los que están sometidas 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 los trabajadores.

Según datos aportados por la Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo en la Unión Europea (2005), la violencia física ha afectado al 5% de los trabajadores encuestados. La VI Encuesta de Condiciones de Trabajo elaborada por el INSHT publicada en 2006, el 3,8% de los trabajadores han sufrido violencia física cometida por personas no pertenecientes a su lugar de trabajo, suponiendo este caso junto con las amenazas, el problema más frecuente relacionado con las conductas violentas en el lugar de trabajo.

La violencia puede definirse como una forma de comportamiento negativo o de acción, en las relaciones entre dos o más personas, caracterizada por agresividad, ya sea reiterada, ya sea instantánea, que produce efectos nocivos sobre la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores en el lugar de trabajo.

También se ha señalado que violencia laboral es cualquier acción, todo incidente o comportamiento que no pueda considerarse una actitud razonable y con el cual se ataca, perjudica, degrada o hiere a una persona dentro del marco de su trabajo o debido directamente al mismo.

Con objeto de definir el campo de aplicación de este Protocolo de actuación entendemos la violencia 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.

Normalmente existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física. Sin embargo, y a pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de enfocar y plantear la cuestión, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar,...) y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre. Así, la violencia en el trabajo incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.

La violencia es destructiva por naturaleza y sus consecuencias tienen efectos negativos sobre las víctimas (víctimas directas) y sobre los observadores (víctimas secundarias). Las consecuencias para el individuo son muy diversas, y van desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción por el trabajo realizado hasta el estrés, y los daños para la salud física o psicológica. Pueden darse síntomas postraumáticos, como miedo, fobias y alteraciones del sueño. En casos extremos, se puede producir un trastorno de estrés postraumático. Todo ello repercute negativamente en la organización como son el mayor índice de absentismo y de rotación, traslado, excedencia, disminución de productividad, aumento de quejas e incidencias....

<a href="http://www.larioja.org">www.larioja.org</a>  Gobierno de La Rioja	PLAN DE PREVENCIÓN DEL GOBIERNO DE LA RIOJA	P-02
		REVISION: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL GOBIERNO DE LA RIOJA ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN O DE VIOLENCIA</b>	FECHA: 22/12/2011
		Página 3 de 7

El Gobierno de la Comunidad Autónoma de La Rioja es consciente de la importancia que para sus trabajadores supone desarrollar su labor en un clima de confianza, respeto y seguridad y no tolerará ningún incidente violento por parte de los usuarios o administrados. Es por ello que desarrolla el presente Protocolo de Actuación para situaciones derivadas de posibles agresiones provocadas por cualquier administrado, contra los trabajadores en el ejercicio de su profesión y que cause un daño físico o psicológico en la persona o bien perjudique la propiedad como consecuencia de conductas que incluyen: ataques físicos, abusos verbales o físicos, comportamientos intimidatorios y ataques físicos. El presente documento supone una medida encaminada a generar un entorno de trabajo exento de violencia y de sus consecuencias adversas directas.

## 2.- OBJETO

El presente documento tiene como objeto actuar ante los casos de violencia desde una perspectiva integral:

- Identificación y cuantificación de las situaciones de violencia en el trabajo
- Dar pautas para gestionar una situación de violencia con el objetivo de intentar reprimirla o disminuir sus consecuencias
- una vez que la agresión se ha producido disminuir las consecuencias para el trabajador afectado prestando apoyo médico y psicológico
- Investigar la situación de tal forma que permita adoptar medidas correctoras pertinentes para evitar nuevos episodios de violencia

## 3.- CONSEJOS GENERALES DE ACTUACIÓN:

### 3.1. Identificar aquellos indicios que pudieran asociarse como ataques a los trabajadores, tales como:

- Lenguaje inadecuado y tono alterados.
- Gestos amenazadores.
- Ira y frustración expresadas verbalmente.
- Arengas al resto de usuarios poniéndoles en su contra.
- Presencia de un arma, etc.

### 3.2. Mantener conductas que permitan que no se descontrola la ira del usuario:

a) Actuación en situación de violencia controlada (sin ataque físico):

- Intentar mantener la calma
- Desarmar la ira:
  - Utilizar un tono de voz tranquilo y moderado, no elevar el tono de voz por encima del administrado
  - Mantener el contacto visual
  - Nunca responder a una amenaza, ni a insultos ni temas colaterales ya que la interacción podría ir subiendo de tono
  - Reconocer parcialmente o considerar algún aspecto que manifieste evitando discutir sobre ningún contenido específico hasta que se calme
  - No discutir sobre las cuestiones que plantea el administrado
  - Expresar abiertamente el retomar el contenido tan pronto como la otra persona se calme

- Parecer que se está de acuerdo "...*puede tener razón*", "*puede que esté en lo cierto*" sin decir que la tenga, se pueden utilizar expresiones como: "...*pero lo siento, no puedo hacer eso...*"
- Explicarle y ofrecerle la posibilidad de realizar una queja formal
- Mantener una distancia de seguridad
- Evaluar si la situación se puede descontrolar

b) Actuación en situación de violencia incontrolada:

- Tratar de controlar la situación por los medios disponibles en dicho centro.
- Si no se pudiera controlar la situación, salir del lugar de trabajo en el que se encuentre, sin dar señales de estar asustado.
- Reclamar ayuda a los compañeros más próximos para intentar neutralizar la situación de violencia y actuar como testigos de los hechos si fuera necesario.
- La forma de realizar esta solicitud de ayuda no debería transmitir sensación de temor, todo lo contrario se realizará con la mayor serenidad.
- Interrumpir la actividad, mientras la situación no sea controlada o el trabajador o trabajadora no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de seguridad
- Requerir el auxilio de la vigilancia de Seguridad del centro, caso de que la hubiere.
- Si con las situaciones anteriores persistiera la situación de violencia, llamar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Guardia Civil, Policía Nacional o Policía Local) a través del teléfono de Emergencias 112, solicitándoles su presencia en el lugar de los hechos donde se esté produciendo la agresión.

Al objeto de tener constancia de los hechos acaecidos, se debe comunicar verbalmente al superior jerárquico la situación que se ha producido en el menor plazo de tiempo posible

Igualmente se dejará constancia de los hechos por escrito, empleando para ello el documento oficial Anexo I y que estará a disposición de todos los trabajadores en el centro de trabajo, el cual servirá como Registro de Agresiones, lo que permitirá un seguimiento de las agresiones producidas. Este Registro se elaborará junto con el responsable inmediato. Este documento irá firmado por el responsable, la persona agredida y los testigos si los hubiera.

#### **4.- ACTUACIÓN TRAS LA AGRESIÓN**

Las intervenciones *a posteriori* del suceso deben ir encaminadas a reducir al mínimo las repercusiones y las secuelas de la violencia laboral sobre el trabajador o trabajadora agredida y testigos. Otro objetivo es que no se repitan estos actos violentos.

1. Si el trabajador agredido pertenece al Régimen General de la Seguridad Social y precisa asistencia sanitaria, será trasladado a la Mutua de Accidentes de Trabajo (Mutua Universal, c/ Barrera nº 20 de Logroño). Si ésta estuviera cerrada el traslado se realizará al lugar dispuesto por ella para el tratamiento del accidentado, y en última instancia en el Servicio de Urgencias del Hospital San Pedro.

Si el trabajador agredido pertenece a MUFACE y precisa asistencia sanitaria, deberá acudir a aquel centro sanitario con el que tenga concertado MUFACE su asistencia sanitaria de urgencias, o a cualquiera de los profesionales relacionados en su cuadro médico. Si las alternativas anteriores no fueran posibles el traslado se realizará al centro designado por MUFACE para el tratamiento del accidentado.

2. Se tramitará el correspondiente accidente de trabajo, si del suceso se derivan lesiones al trabajador.

3. Se solicitará el correspondiente parte de lesiones, en el centro donde se ha realizado la atención médica, pues es importante a la hora de emprender las posibles acciones judiciales en defensa de sus legítimos intereses.

<a href="http://www.larioja.org">www.larioja.org</a>  Gobierno de La Rioja	PLAN DE PREVENCIÓN DEL GOBIERNO DE LA RIOJA	P-02
		REVISION: 1
	<b>PROCEDIMIENTO DE          ACTUACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL GOBIERNO DE LA          RIOJA ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN O DE VIOLENCIA</b>	FECHA: 22/12/2011
		Página 5 de 7

4. Se elevará comunicación del la actuación violenta, tal como se ha indicado anteriormente a través del documento oficial Anexo I elaborado por la persona agredida junto con su superior jerárquico, quien será el encargado de dar traslado a la Secretaría General Técnica de la Consejería en la que han ocurrido los hechos.

5. Del incidente o accidente laboral se dará traslado, al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, que será el encargado de iniciar la investigación a que haya lugar y tomar las medidas preventivas que estime oportunas.

6. Si el trabajador precisase asistencia psicológica, ésta será solicitada por el trabajador a los médicos del Servicio de Prevención, por los procedimientos habitualmente establecidos.

## 5.- ANEXOS

Anexo 1: Hoja de Registro y Notificación de Agresiones

**ANEXO 1. HOJA DE REGISTRO Y NOTIFICACIÓN DE AGRESIONES**

(La comunicación debe realizarse inmediatamente después de producirse la agresión)

**DATOS DEL EMPLEADO/A**

Nombre y apellidos:.....  
Edad:..... Sexo H  M  Situación laboral: Fijo  Temporal   
Centro de trabajo:.....  
Puesto de trabajo:.....  
Teléfono del Centro: .....Teléfono de la persona agredida:.....

**DATOS DE LA AGRESIÓN**

Fecha de la agresión: ...../...../..... Hora:..... Turnos: Si  No   
Tipo de agresión sufrida (una o varias):  Insultos  Amenazas  Violencia física Otros.....  
¿Hubo testigos? No  Si  (En caso afirmativo indicar nombres y apellidos):.....  
¿Ha sido visto en un Centro Sanitario? Si  No   
¿Se ha tramitado I.T. por accidente laboral? Si  No   
¿Se ha tramitado denuncia?: Si  No  Fecha de la denuncia: ...../...../.....  
Organismo ante el que se ha presentado:.....

Relate lo ocurrido cronológicamente: antecedentes (momentos anteriores), hecho violento (conducta de la persona agresora), desenlace (reacciones del trabajador y su entorno).

--

www.larioja.org  Gobierno de La Rioja	PLAN DE PREVENCIÓN DEL GOBIERNO DE LA RIOJA	P-02
	<b>PROCEDIMIENTO DE          ACTUACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL GOBIERNO DE LA          RIOJA ANTE UNA SITUACIÓN DE AGRESIÓN O DE VIOLENCIA</b>	REVISION: 1
		FECHA: 22/12/2011
		Página 7 de 7

<b>A cumplimentar por el Director/a del Centro o Responsable inmediato:</b>	
Recibe comunicación de la agresión con fecha:...../...../..... Hora:.....	
Actuaciones realizadas desde el Centro:	
<b>Firma del Director/a o Responsable:</b>	<b>Firma de la persona agredida:</b>
Fdo. D/D <sup>a</sup>	Fdo. D/D <sup>a</sup>

<b>A cumplimentar por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL):</b>	
Fecha comunicación al SPRL:     /     /	Nº registro en el SPRL(si procede):
Solicita ayuda psicológica el agredido: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Se presta ayuda psicológica: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Fecha:
Medidas propuestas:	
Fecha:	
Observaciones:	