

1. Objetivo general

El objetivo principal de este protocolo es facilitar la acción preventiva ATADI, ATADI Empleo SLU y ATADI Innova SLU, proporcionando estrategias y líneas de actuación para la prevención y afrontamiento de posibles situaciones conflictivas que puedan desencadenar en violencia de terceros.

2. Objetivos específicos

- Proporcionar conocimientos, a trabajadores y responsables, de forma clara y concisa, sobre hábitos y comportamientos seguros, además de estrategias para afrontar situaciones comprometidas generadas por terceros.

Implantar un conjunto de acciones específicas y eficientes ante los incidentes violentos y agresiones que permitan preservar la integridad física y psíquica de las posibles víctimas.

3. Alcance

El presente protocolo se aplicará tanto por la empresa como por los trabajadores de ATADI, ATADI Empleo SLU y ATADI Innova SLU expuestos al riesgo de violencia de terceros.

4. Definición de violencia en el trabajo

Violencia en el trabajo

Según la Comisión Europea la violencia en el trabajo contempla todos aquellos “incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud”.

Estos actos que se originan en el ámbito laboral, se pueden producir por personal perteneciente a la empresa (denominándose violencia interna), o por personal externo a la empresa (denominándose violencia externa o de terceros).

El presente protocolo únicamente es aplicable en el caso de violencia de terceros.

Esta violencia de terceros o violencia externa se puede clasificar en dos tipos (NTP 489 del INSHT):

- **Violencia tipo I:** En este grupo se incluyen aquellas acciones violentas en los que el perpetrador no tiene ninguna relación

legítima con la víctima. Las situaciones más comunes se relacionan con actos delictivos como es el caso de robo o atraco.

- **Violencia tipo II:** En las situaciones contempladas en este grupo, existe algún tipo de relación profesional entre el perpetrador del acto violento y la víctima. Generalmente el agresor puede ser quien recibe un servicio ofrecido por el establecimiento afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima. Es un cliente.

El objeto del presente protocolo es la definición de violencia de tipo II

También se puede establecer la distinción sobre el tipo de agresión:

- **Agresión verbal:** Se manifiesta en forma de abusos verbales, amenazas, palabras vejatorias, gritos, gestos, insultos, coacciones e injurias. Generalmente, no se les presta la atención requerida o, se asume como parte integrante del trabajo. En este caso puede dar lugar a un daño psicológico.

- **Agresión física:** Se presenta en forma de empujones, golpes, patadas, puñetazos, cabezazos, bofetadas, arañazos, mordiscos, pellizcos, puñaladas e incluso disparos.... En este caso puede dar lugar a un daño físico y/o psicológico.

5. Actores

Las diferentes partes implicadas en la gestión del riesgo de violencia de terceros tendrán una serie de responsabilidades que deberán aplicar para evitar daños derivados de este riesgo.

1. Empresario
2. RRHH
3. Responsable directo
4. Trabajadores

5.1. Empresario y RRHH

La dirección de la empresa dejará constancia del compromiso inequívoco de la empresa con la adopción de medidas de protección a sus trabajadores ante cualquier situación de violencia externa.

El empresario fomentará una política de seguridad y salud concerniente al riesgo de violencia de terceros que contenga iniciativas orientadas a sensibilizar a directivos, trabajadores y clientes, persiguiendo cualquier conducta de este tipo. Será responsable de:

- Comprometerse a adoptar cuantas medidas preventivas y reparadoras sean necesarias para proteger la integridad y salud de los trabajadores
- Aplicar el presente protocolo de prevención de actuación en episodios de violencia de terceros en los diferentes puestos de trabajo de ATADI, ATADI Empleo SLU y ATADI Innova SLU.
- Facilitar información y formación al personal expuesto a violencia de terceros.
- Poner a disposición de los trabajadores el documento “Registro de notificación de agresión”, con el propósito de tener un control de todas las agresiones que sufran los mismos, hacer un seguimiento de los mismos y un adecuado análisis que ayude a establecer las medidas preventivas más adecuadas y la probabilidad del riesgo.
- Investigar el hecho violento e implantar medidas correctoras concretas derivadas de los resultados de la investigación del mismo.
- Facilitar apoyo psicológico a la víctima de agresión.

5.2. Responsable directo

El responsable inmediato del trabajador que ha sido víctima de un episodio de violencia externa tendrá la obligación de poner en marcha las medidas oportunas para proteger al trabajador, así como de notificar el acto violento a la dirección de la empresa mediante el “Registro de notificación de agresión”.

Se responsabilizará de:

- Ofrecer apoyo inmediato a la persona víctima de la agresión
- Acompañar al agredido en las acciones oportunas para solventar la situación de violencia y brindar el apoyo necesario a la víctima de la agresión.
- Cumplimentar con la víctima de la agresión el “Registro de notificación de agresión” firmado por él mismo, la víctima de la agresión, el delegado/s de prevención y los testigos, si los hubiera.
- Elaborar junto con la víctima de la agresión, el delegado de prevención y el técnico del servicio de prevención un informe lo más detallado posible, que incluya referencias de la situación y hechos observados o declaraciones realizadas según el documento “Informe de resolución de agresión”.

- Remitir a la dirección, en el menor tiempo posible cumplimentado el “Informe de resolución de agresión”.

5.3. Trabajadores

- Los trabajadores afectados por un acto de violencia de terceros deberán informar mediante el “Registro de notificación de agresión” cualquier incidente de violencia externa del que pudieran ser víctimas. Asimismo, será necesario comunicar situaciones que puedan ser potencialmente peligrosas antes de que se materialice en el hecho violento.

También tendrán la responsabilidad de:

- Informar el hecho en el menor tiempo posible a su responsable superior jerárquico.
- Si es necesaria la asistencia médica, acudir al centro sanitario más cercano o a la Mutua.
- Si la asistencia médica se hiciera en otro centro que no fuera el de la Mutua, se debe solicitar un informe médico donde consten las causas de la asistencia y las lesiones, con el fin de facilitar, posteriormente, 1 copia a la empresa y a la Mutua.
- Participar en la cumplimentación del “Registro para la notificación de agresiones”, firmado por el jefe de sector, la persona agredida, el delegado de prevención y los testigos si los hubiera.
- Hacer con el jefe de sector, un informe lo más exhaustivo posible, que incluya datos de la situación, hechos observados y declaraciones de testigos.
- Estimar la interposición de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente

PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN CASO DE DE QUE SE PRODUZCA UNA AGRESIÓN POR TERCERAS PERSONAS AJENAS A LA EMPRESA

Se aplicará cuando el personal sea objeto de las siguientes conductas en el interior o fuera del local:

- Agresión verbal
- Violencia física

En ambos casos se procederá de la siguiente manera:

- a) Durante la agresión En primer lugar, los trabajadores deberán valorar, al margen de las formas de educación que no esté cumpliendo el cliente, si están sufriendo una agresión verbal. Valoraran si las demandas del cliente pueden ser atendidas satisfactoriamente.

Si pueden ser atendidas, se efectúan, escuchándole y atendiéndole teniendo en cuenta estas indicaciones:

- Transmitir calma.
- Estar dispuesto a escucharle y tratar de resolver el problema.
- Crear un clima en el que el cliente perciba colaboración.
- Dejar hablar al cliente sin interrumpirle con el objetivo de intentar encontrar una solución para el cliente.
- Transmitir al cliente que le hemos comprendido y se está buscando una solución. Si de esta forma el cliente queda “contento” la situación se queda en un incidente.

Si el agresor insiste, evitar alterarlo más.

Los pasos a seguir:

- El trabajador comunicará al cliente que lo va a poner en conocimiento de su jefe de sector, que le podrá ayudar a dar solución a su queja.
- Avisará a su jefe de sector o al responsable de seguridad en horario de mañana mediante los canales de comunicación convenientes.
- El jefe de sector asumirá la negociación con el cliente.
- El jefe de sector proporcionará órdenes claras y concretas a los implicados en la situación o acto violento. (incluir qué medidas pretende tomar la empresa)

Se recogerá el hecho en el Registro de notificación de agresión tal como se detalla anteriormente.

Si finalmente no se puede resolver, pueden suceder dos situaciones, o bien el cliente trata de entender y encajar la negativa, o bien trata de forzar la situación para conseguir su demanda, pudiendo desembocar en una agresión física.

Nunca se debe infravalorar la posible agresividad de un cliente. Todas las posibilidades de agresión deben ser tratadas con la misma consideración y seguirán las indicaciones descritas anteriormente.

En caso de que la agresión persista se pedirá ayuda. Se llamará a los Cuerpos y Fuerzas de seguridad (Policía Local, Nacional o Guardia Civil) para que hagan presencia en el lugar donde se produzcan los hechos.

Se notificará la incidencia a nuestro superior y este a Gerencia y RRHH.

El responsable realizará una primera valoración de los daños o lesiones ocasionados a la persona o personas agredidas. Si se han producido lesiones, el agredido, acudirá al centro de asistencia sanitaria más cercana. El trabajador/es agredido/s, facilitará copia a la empresa y a la Mutua de Accidentes de Trabajo del informe médico y/o parte de lesiones efectuado por el médico del centro asistencia sanitario. En caso necesario se avisará al 112 informando de la agresión y de los hechos que se han producido y se determinará, si es necesario administrar a la persona agredida unos primeros auxilios.

Si fuera necesaria una incapacidad temporal, incluida por motivos de índole emocional o psicológica, está será considerada de origen laboral, derivado de un accidente de trabajo y siendo asumido por la Mutua. Una vez dada la baja por accidente laboral por la Mutua, el empresario notificará por el Sistema Delta dicho accidente. Si se producen lesiones sin baja médica, el empresario también notificará por el Sistema Delta el accidente sin baja médica.

Asimismo, se investigará el acto violento, independientemente de que haya habido baja o no, e incluso se investigarán los incidentes (cuando no hay lesiones), según el modelo de "Informe de resolución de agresión" por el servicio de prevención de la empresa. De esta investigación se sacarán conclusiones que ayuden a evitar situaciones futuras de la misma naturaleza.

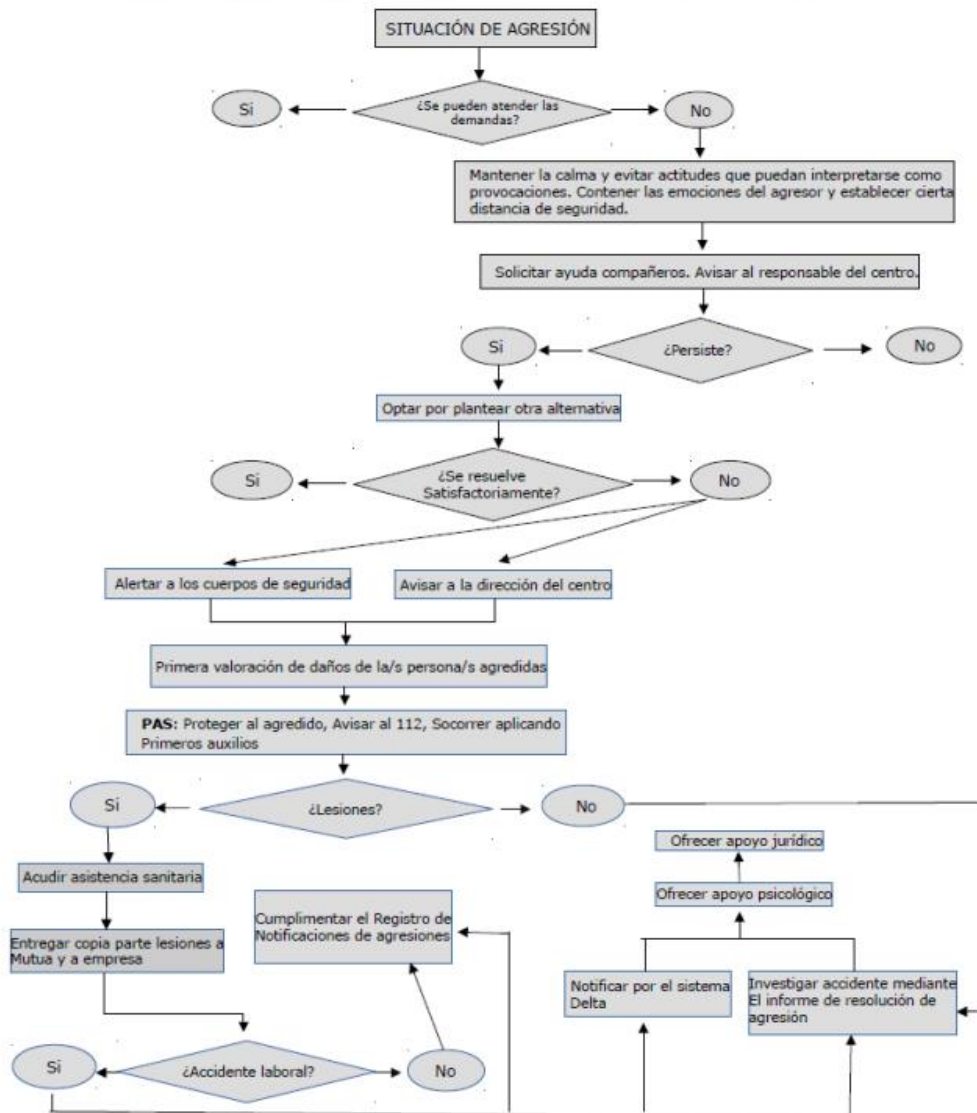
Se cumplimentará el Registro de notificación de agresión, anexo a este protocolo siempre que se haya producido una agresión, independientemente de si han existido lesiones o si se ha producido un accidente laboral con baja o sin baja.

Se realizará la denuncia, ya que siempre que ocurra un hecho delictivo, se debe informar a las autoridades competentes, conforme al Art. 259 del Real decreto de 14 de septiembre de 1882, por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Teniendo en cuenta que:

- La empresa se personará como denunciante
- La empresa correrá con los gastos de la asistencia y representación jurídica del trabajador.
- La empresa además garantizará la asistencia sanitaria y psicológica en caso de agresión física o verbal por terceros.
- La empresa planificará, implantará y controlará mecanismos para la recuperación y reinserción de la víctima en su puesto de trabajo, ayudándole a afrontar y/o contrarrestar las secuelas físicas o psicológicas que pueda haber generado la situación de violencia.

DIAGRAMA DE FLUJO: ¿CÓMO ACTUAR EN CASO DE AGRESIÓN?



REGISTRO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIÓN.

DATOS DEL TRABAJADOR AFECTADO

Nombre:..... Apellidos:.....
Fecha de nacimiento: DNI/NIF:
Puesto de trabajo:.....
Función que desempeña:
.....

DATOS REFERENTES AL INCIDENTE

Lugar:
Día :..... Hora:
Tipo de acto violento: Agresión física Agresión verbal
Descripción de los hechos:
.....
.....
.....
.....
Causa/s desencadenante/s:
.....
.....
Presencia o no de testigos (Nombres y apellidos):
.....
.....

CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE

Tipo de lesión: Física (especificar)
 Psíquica (especificar)
Baja laboral: Atención sanitaria: Atención psicológica:

ACTUACIONES POSTERIORES AL INCIDENTE

Se hizo necesaria la intervención de otras personas:
/ Compañeros de trabajo: Clientes:

Seguridad privada: Cuerpos y fuerzas de seguridad:
Asesoramiento jurídico: Asesoramiento y/o apoyo organizativo:.....

DATOS DEL AGRESOR

Número de agresores: Edad Aproximada: Género:
Tipo de agresor (si es cliente, proveedor, reincidente, otro...):
.....

NOTIFICACIÓN

Fecha de notificación del incidente:
Nombre y apellidos del responsable inmediato:
.....

Firma del trabajador agredido

Jefe de sector

Firma de testigos

Firma del delegado de prevención

INFORME DE RESOLUCIÓN DE LA AGRESIÓN

1. PRESENTACIÓN

El objetivo del presente informe es la identificación de las causas de los accidentes laborales consecuencia de violencia de terceros y establecer medidas correctoras para evitar la repetición de los mismos. **La investigación de accidentes es una obligación de la empresa establecida en el artículo 16.3 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.**

2. DATOS DEL TRABAJADOR AFECTADO

Nombre: Apellidos:

Fecha de nacimiento: DNI/NIF:

Puesto de trabajo:

Función que desempeña:

Antigüedad en el puesto: Tipo de contrato:

3. DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE

Fecha del accidente: Lugar: Hora:

Descripción del accidente (forma en que se produjo):

.....
.....
.....

Testigos:

.....
.....

4. CONSECUENCIAS DEL ACCIDENTE

4.1. Datos referentes al tipo de atención sanitaria y de lesión

Tipo de lesión: Física (especificar):

Psíquica (especificar):

Baja laboral: Atención sanitaria: Atención psicológica:.....

4.2. Naturaleza de la pérdida

- Lesiones personales

Descripción de la lesión:.....
.....

Parte del cuerpo lesionada:

Grado de la lesión (Leve, Grave, Muy Grave, Fallecimiento):

- Daños materiales

Descripción de los daños materiales:

5. COSTES

Estimación de costes no asegurados del accidente:

- Por horas perdidas (accidentado, compañeros, técnicos, etc):

- Por daños materiales (maquinaria, instalaciones, productos, etc):

- Otros (comerciales, punitivos, honorarios profesionales, etc):

Coste estimado:

COSTE TOTAL= COSTE ASEGURADO + COSTE ESTIMADO

6. CAUSAS DEL ACCIDENTE

Partiendo de la información conseguida, las situaciones, conductas o actividades que han dado lugar al accidente:

.....
.....
.....
.....

7. MEDIDAS A ADOPTAR Y SEGUIMIENTO

Medida	Coste	Fecha real de ejecución	Responsable



Por la empresa/cargo:

Por el SP o TD*, empresario/Técnico de PRL:

D./D^a.

D./D^a.

.....

.....

Delegado de prevención

D./D^a.

.....