

2.3. OTROS

CONSEJERÍA DE PRESIDENCIA Y JUSTICIA

CVE-2017-8833 *Orden PRE/94/2017, de 2 de octubre, por la que se aprueba el protocolo de actuación ante la violencia externa en el trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.*

La Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria debe velar por sus empleados ante cualquier acto de violencia, entendido como un factor de riesgo más que hay que eliminar, en cumplimiento del art. 14 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos laborales.

Por ello, con el objetivo de prevenir situaciones de violencia externa en el lugar de trabajo en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como para clarificar el procedimiento de actuación frente a estas situaciones, se ha elaborado un protocolo general de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo. En concreto se regula un procedimiento que contemple los mecanismos de auxilio, la asistencia médica, la notificación del incidente/accidente de trabajo, su investigación y la puesta en marcha de las medidas preventivas necesarias, así como la actuación del Centro y/o de la Secretaría General correspondiente frente a la agresión, facilitando el apoyo jurídico al trabajador.

Se trata de un protocolo general compatible con los protocolos o procedimientos específicos que existan o sean elaborados, en los diferentes centros del Gobierno de Cantabria, para situaciones violentas, alteraciones conductuales de los internos, etc.

Cumplidos los trámites oportunos, habiendo sido informado y consultado el Comité de Seguridad y Salud de la Administración General en su reunión de 31 de julio de 2017, mostrando su conformidad con el mismo; en el ejercicio de las competencias atribuidas por el Decreto 1/2008, de 10 de enero, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Presidencia y Justicia, y de conformidad con las facultades atribuidas por el artículo 13 de la Ley 4/1993, de 10 de marzo, de Función Pública de Cantabria y el artículo 33 de la Ley de Cantabria 6/2002, de 10 de diciembre, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria,

DISPONGO

Artículo 1. Aprobación.

Aprobar el Protocolo de Actuación ante la violencia externa en el trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

Artículo 2. Publicación.

Ordenar la publicación del citado protocolo, que figura como anexo a esta Orden, en el Boletín Oficial de Cantabria, así como la inserción del documento en la página web del Gobierno de Cantabria a efectos de su conocimiento generalizado.

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

DISPOSICIÓN FINAL

Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de Cantabria.

Santander, 2 de octubre de 2017.

El consejero de Presidencia y Justicia
(P.D. Resolución de 20 de junio de 2008. BOC de 1 de julio),

la directora general de Función Pública
(P.S. Decreto 112/2015, de 13 de agosto)

La directora del CEARC,
Marina Lombó Gutiérrez.

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

ANEXO

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO DEL PERSONAL DE LA ADMINISTRACION DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA

1. INTRODUCCIÓN

Uno de los riesgos a los que están sometidos los trabajadores y trabajadoras de la Administración Pública del Gobierno de Cantabria deriva de la interrelación con otras personas en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia de la misma. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas.

El concepto de violencia es más amplio que el de mera agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar, ...) y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar o 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. Hay que considerar que el abuso verbal y las amenazas por parte del cliente o personas en la comunidad es una forma de violencia laboral.

Uno de los riesgos a los que se puede ver sometido el personal de la Administración Pública del Gobierno de Cantabria es el despliegue de comportamientos violentos por parte de los usuarios. Se trataría de **violencia tipo II** según la *California División of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA)*, es decir, se da algún tipo de relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima. El primero puede ser quien recibe un servicio que ofrece la propia víctima (un administrado, un residente, un interno, ...). Normalmente, estos hechos violentos se producen mientras se ofrece el servicio (como seguridad pública, conductores autobús, personal sanitario, profesores, vendedores/as u otros/as trabajadores/as del sector público o privado que ofrecen servicios profesionales, públicos o privados), aunque no es exclusivo, de estas ocasiones y, puntualmente, puede extenderse fuera del ámbito laboral. La *California División of Occupational Health and Safety Cal/OSHA* define, asimismo, el tipo de violencia I y III, si bien, su incidencia en los centros del Gobierno de Cantabria es infrecuente.

La **violencia Tipo I** se caracteriza 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/a entre el/la perpetrado/a y la víctima. Los casos más habituales se refieren a acciones con ánimo de robo.

La **Violencia Tipo III** es aquella en el/la que el causante de la misma tiene algún tipo de implicación laboral con el lugar afectado o con algún/a trabajador/a concreto de tal lugar, por ejemplo, un/a empleado/a actual o que ya no lo es; cónyuge o ex-cónyuge de un/a trabajador/a, un superior, etc.

Existe la creencia de que la violencia en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible, por lo que los programas preventivos pueden llegar a ser considerados como innecesarios. Por el contrario, muchos actos violentos pueden prevenirse y por

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

tanto, es posible una disminución del riesgo. Igualmente, existe la creencia de que en ciertas ocupaciones es inherente a ellas la aceptación de un cierto grado de violencia como una parte misma del trabajo. Ello puede suponer llegar a pensar que no es necesaria ninguna medida preventiva. Sin embargo, sí es posible adoptar medidas para minimizar el peligro.

Apoyo a las víctimas

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.

Las consecuencias pueden manifestarse en sentimientos de cólera o ira, en una desconfianza general frente a personas extrañas, en ataques de pánico y ansiedad, conectados al miedo de que el evento violento pueda volver a producirse. Se pueden dar sentimientos de indefensión, aislamiento, vulnerabilidad, culpabilidad. Y asociado a todos ellos, se suelen producir sintomatología física asociada a estrés (trastornos de sueño, del apetito, etc.). Todo ello puede afectar no sólo la vida profesional sino también a la 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 violento. 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.

2. OBJETIVO DEL PROTOCOLO

El objetivo general del Protocolo de Violencia Externa en el Trabajo de la Administración Pública del Gobierno de Cantabria es establecer medidas preventivas básicas a aplicar frente al riesgo de de actos violentos de usuarios/as, acompañantes o visitantes, así como delimitar unas pautas de actuación tras un incidente para minimizar las consecuencias y evitar su repetición.

Se trata de un protocolo de carácter general, compatible con los protocolos o procedimientos específicos que existan o sean elaborados en los diferentes centros del Gobierno de Cantabria para situaciones violentas, alteraciones conductuales de los internos, etc.

De manera específica, elaborar e implantar este Protocolo supone que se cumplan algunos de los siguientes objetivos específicos:

- Planificación preventiva de los riesgos laborales en la administración pública de las Comunidad Autónoma de Cantabria.
- Disminuir los episodios de violencia laboral en los diferentes centros de la Administración Regional de Cantabria.

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

- Que el trabajador conozca y utilice las herramientas para prevenir y actuar en caso de un incidente violento.

- Garantizar, tras un incidente violento que no pueda ser evitado, la asistencia a los trabajadores en diferentes ámbitos (atención sanitaria, letrada, etc.).

3. AMBITO DE APLICACIÓN

Personal de la Administración Pública del Gobierno de Cantabria 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.

4. MEDIDAS PREVENTIVAS ANTE UN INCIDENTE O AGRESION

Existen diversos factores que pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos: condiciones socioeconómicas de la población atendida, actividad con ciertos colectivos, estilos de gestión rígidos, plantillas inadecuadas, retrasos errores e incumplimientos en la gestión, largas esperas, sentimientos o emociones 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. Se debe implicar al propio personal en su diseño y ejecución. El protocolo debe especificar con claridad qué hacer, cómo se hará y quiénes tienen que intervenir para evitar la agresión. Serán las diferentes Secretarías Generales quienes deberán impulsar, colaborar y/o participar en la elaboración de dichos Protocolos específicos en aquellos centros que no cuenten con un procedimiento de actuación.

Si bien, las medidas preventivas de carácter específico en función del tipo de centro o unidad, tipo de trabajo, etc. son de interés como se expone, también es importante **disponer de un procedimiento de tipo genérico**.

De manera semejante a cualquier otro tipo de programa, 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 ese tipo de actitudes. **La implicación y compromiso de todos y todas los/as trabajadores/as 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

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

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 inminente.
- > **Agresión:** fase de excitación con conducta verbal o física fuera de control.

4.1 ACTUACION PARA PREVENIR UNA AGRESION

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 y 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.

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

- 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 lo sea 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.

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

4.2 ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN INMINENTE

En el supuesto de que las medidas disuasorias no hayan dado 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 Administración:

- 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 a **personal de Seguridad** del centro y/o avisar al **servicio de emergencias 112**, según proceda.

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

4.3 ACTUACION 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 sólo 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

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

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 del Gobierno de Cantabria:

- El/la trabajador/a afectado/a podrá dirigirse al responsable del Centro o a la Secretaría General de su Consejería al objeto de solicitar asistencia. Este se pondrá a disposición del trabajador prestándole atención que necesite e informándole de las actuaciones a seguir.
- El/la responsable del Centro y/o la Secretaría General, 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 el Gobierno de Cantabria para su valoración. En caso de ser necesaria asistencia sanitaria de urgencia, ésta se podrá realizar también en el servicio de urgencias del Centro Salud o del hospital más próximo, cumplimentándose el informe médico y parte de lesiones.
- El/la responsable del Centro y/o la Secretaría General presentará al Servicio Central de Prevención de Riesgos Laborales (SCPRL), Nota Interna de Accidente (NIA) para su investigación al objeto de que se emita el correspondiente informe (seguir procedimiento PG-P-SCP-02 del Plan de Prevención de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria), 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 la Secretaría General de su Consejería, esta solicitará la asistencia de los Servicios Jurídicos del Gobierno de Cantabria.
- Denuncia particular de la víctima en Comisaría, con informe médico o parte de lesiones en caso de agresión con lesiones físicas o psíquicas

Más esquemáticamente, y atendiendo a la responsabilidad de cada persona, servicio, unidad o empresa:

1. Trabajador o trabajadora víctima

- > Deberá comunicar los incidentes violentos derivados de su actividad laboral al superior inmediato.

2. Secretarías Generales de las Consejerías o Responsable del Centro

- > Facilitará el Parte de Asistencia al trabajador/a afectado/a para que sea valorado en la mutualidad que corresponda.

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

- > Notificará el accidente al Servicio Central de Prevención de Riesgos Laborales a través de la Nota Interna de Accidente.
- > Solicitará asistencia letrada a los Servicios Jurídicos a petición del trabajador/a afectado/a, cuando este/a desee formular denuncia.
- > Solicitará asistencia letrada a los Servicios Jurídicos a petición del trabajador/a afectado/a, cuando este/a desee formular denuncia.
- > Asumirá la implantación de medidas preventivas y su seguimiento una vez realizado el informe de accidente en el caso de que este lleve medidas preventivas a realizar.

3. Servicio Jurídico del Gobierno de Cantabria

- > Facilitará la asistencia letrada al trabajador o trabajadora que desee presentar denuncia, ajustándose a los términos establecidos en el artículo 31 de la ley 11/2006, de 17 de julio, de organización y funcionamiento del Servicio Jurídico¹.

¹ Artículo 31 Defensa de autoridades y funcionarios

1. Los letrados podrán asumir la representación y defensa en juicio de las autoridades, funcionarios y empleados del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, así como de los de las entidades cuyo asesoramiento corresponda por vía legal o convencional a la Dirección General del Servicio Jurídico, en los procedimientos judiciales que se sigan con ocasión de actos u omisiones relacionados con el ejercicio de sus funciones.

2. Para el ejercicio de la defensa prevista en el apartado anterior será necesaria solicitud del interesado y de la Consejería u organismo en que preste sus servicios, así como autorización del Gobierno, si se tratara de sus miembros o, en otro caso, del titular de la Consejería a la que se adscriba la Dirección General del Servicio Jurídico.

3. La autorización a que se refiere el apartado anterior no se concederá cuando exista conflicto de intereses con la Administración de la Comunidad Autónoma, organismos o entes cuya representación ostenten legal o convencionalmente los letrados. Tampoco se concederá en los casos en que en la actuación pertinente se apreciare culpa o negligencia graves o incumplimiento de orden de autoridad competente, ni en los supuestos en que el afectado haya optado por designar, a su costa, su propia defensa letrada.

4. Cuando en un mismo asunto pudiera asumirse la defensa de varias autoridades, funcionarios o empleados y se apreciase la existencia de intereses contrapuestos entre ellos, el titular de la Consejería a la que se adscriba la Dirección General del Servicio Jurídico decidirá lo procedente en orden a la asistencia, representación y defensa de los mismos.

5. El Gobierno o, en su caso, el titular de la Consejería a la que se adscriba la Dirección General del Servicio Jurídico, acordará que el Servicio Jurídico se aparte de la defensa cuando, previo informe del letrado encargado de ésta, considere que no concurren los requisitos previstos en el apartado 3 del presente artículo.

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

4. Servicio Central de Prevención de Riesgos Laborales

- > Promoverá la difusión del protocolo de prevención de violencia externa en el trabajo entre los trabajadores, con el fin de que todos conozcan el procedimiento a seguir para la prevención de incidentes violentos de origen externo.
- > Realizará la investigación del accidente y planteará medidas preventivas si es el caso.

5. Delegados de Prevención

- > Promover y fomentar la cooperación de los trabajadores 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 trabajadores, con el fin de que todos conozcan el procedimiento a seguir para la prevención de incidentes violentos de origen externo.

6. Entidad con la que tienen asegurada la contingencia profesional el Gobierno de Cantabria

- > 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.

5. DIFUSION DEL PROTOCOLO DE PREVENCION Y ACTUACION ANTE UNA SITUACION VIOLENTA O AGRESION

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/las 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, cada Secretaría General deberá dar a conocer a cada Centro, Unidad y/o Servicio este Protocolo. Asimismo, deberá instar a los/as Responsables de dicho Centro, Servicio y/o Unidad para que den a conocer a sus trabajadores el modo de proceder ante una posible agresión.

El esquema anexo deberá estar colocado en un lugar visible de dicho Centro, Servicio y/o Unidad.

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

6. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales
- Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención
- Pérez Bilbao J., Nogareda Cuixart C. NTP 489: violencia en el lugar de trabajo. Instituto Cántabro de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Mejías García A., Carbonell Vayá E.J., Gimeno Navarro M.A., Fidalgo Vega M., NTP 891, 892: Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral (I, II). Instituto Cántabro de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Plan de Prevención del Gobierno de Cantabria
- Norma de prevención. Violencia en el trabajo. Gerencia de Atención Primaria. Servicio Cántabro de Salud. Enero-2011-R.
- Resolución de 5 de julio de 2013, de la Dirección General de la Función Pública y calidad de los servicios, por la que se aprueba el protocolo de agresiones de la Dirección General de la Función Pública y calidad de los Servicios. Región de Murcia.
- Resolución de 5 de julio de 2013, de la Dirección General de la Función Pública y calidad de los servicios, por la que se aprueba el protocolo de agresiones de las oficinas corporativas de atención al ciudadano. Región de Murcia.
- Orden de 21 de octubre de 2014, del Departamento de Hacienda y Administración Pública, por la que se publica el protocolo de actuación ante la violencia externa en el lugar de trabajo del personal de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

ANEXOS

1. FACTORES QUE PUEDEN INCREMENTAR LA POSIBILIDAD DE QUE SE PRODUZCAN ACTOS VIOLENTOS SEGÚN NTP 489.

Atendiendo a la Nota Técnica de Prevención 489 del Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, existen muchas teorías sobre las causas de la violencia. Algunas postulan que los comportamientos agresivos son fruto del aprendizaje, bien por imitación de acontecimientos familiares similares, culturales, de los propios medios de comunicación (Bandura) o por la posible ausencia de consecuencias que sigue, en ciertos casos, a un cierto acto de violencia, lo que tiende a reforzar la conducta violenta (Berkowitz). También es explicado el incremento de las tasas de violencia por la adopción de valores que soportan la violencia (Wolfgang y Ferracuti). También son fuentes de violencia las iniquidades económicas y el inadecuado y desigual acceso a bienes y oportunidades. Así, las causas de la violencia pueden ser muchas, si bien algunas causas inmediatas pueden ser fácilmente identificables (conflictos con la autoridad, cólera, frustración, problemas de comunicación...). 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 de los trabajadores ante tal situación puede contribuir a determinar el curso de los acontecimientos en un sentido u otro.

En ciertos incidentes puede llegar a resultar difícil analizar por qué una persona se comporta de cierta manera, pero en otras sí es posible establecer pautas preventivas para evitar o aliviar situaciones violentas.

Lo que resulta importante, como punto de partida, es proceder al análisis de los trabajos que se realizan en una empresa para identificar cuáles tienen riesgo. Para ello es importante contar con las aportaciones de los sujetos pasivos de los actos violentos: los trabajadores.

Existen algunos factores que pueden incrementar la posibilidad de que se produzcan actos violentos; los más significativos de dichos factores se asocian al entorno de trabajo, al propio trabajo y a las características del perpetrador, y se relacionan a continuación:

Entorno

- Economías inestables,
- Zonas deprimidas,
- Zonas con alto índice de criminalidad,

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

Trabajo

- Estilos de gestión rígidos, autoritarios,
- Presiones para incrementar la productividad,
- Plantillas inadecuadas; escasez de plantilla, reducciones de plantilla, despidos, ...
- Trabajos en solitario o en pequeños grupos,
- Trabajos que implican intercambio regular de dinero con clientes,
- Trabajos por la noche, o hasta tarde o muy de madrugada,
- Tener en el lugar de trabajo bienes valiosos (dinero, joyas, ...)
- Ejecutar servicios de seguridad (particularmente guarda de propiedades, dinero o bienes valiosos),
- Trabajar con público (consumidores, clientes, pasajeros, pacientes...),
- Trabajar en zonas con altos índices de criminalidad,
- Trabajar con ciertos colectivos, desarrollar funciones de seguridad pública,
- Retrasos, errores, incumplimientos...

Perpetrador

- Inestabilidad psicológica,
- Ausencia de responsabilidad individual,
- Insatisfacción con servicio o producto,
- Largas esperas,
- Percepción de promesas incumplidas,
- Frustración, ira, estrés, ...

Por tanto, y atendiendo a la NTP 489, se han de analizar tanto los factores del entorno y del lugar de trabajo, como de los propios procedimientos de trabajo, en la medida en que, en ocasiones, pueden permitir que los incidentes de violencia sean planificados. Por otra parte, tal análisis, ha de tener en consideración el tipo de establecimiento de que se trata y el tipo de servicio que se oferta.

Factores del entorno y del lugar de trabajo

- Localización geográfica del centro de trabajo o del lugar de prestación del servicio (zona urbana, rural, centro de núcleo de población, extrarradio, características socioeconómicas del entorno, etc.),

Diseño del lugar de trabajo:

- Iluminación (tanto en el interior del edificio o local como en el exterior, parkings, etc.),
- Visibilidad (del exterior del local al interior y viceversa),

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

- Accesos (entradas y salidas, puertas, ventanas, lugares donde esconderse, ...),
- Mobiliario (altura de mostradores, acristalamientos, ...),
- Medidas de seguridad (sistemas de vigilancia, sistemas de alarma, cajas fuertes, ...),

Procedimientos de trabajo

- Horarios de apertura, cierre, entregas, ...
- Gestión de acceso al público,
- Gestión de caja (liquidez, cantidad, frecuencia de transporte a zona segura, métodos de transporte, ...),
- Gestión de dinero líquido con el público,
- Gestión de esperas y cola
- Gestión de quejas y reclamaciones (información a clientes, procedimientos, formación de los trabajadores para hacer frente a las quejas),
- Sistemas de entregas, repartos, recogida, etc. (medios utilizados, rutas, procedimientos, ...)
- Calidad de bienes y/o servicios,
- Trabajo en solitario o en lugares remotos,
- Trabajo con personas problemáticas (historiales de violencia, alcohólicos/drogadictos, enfermos mentales, ...),
- Preparación de los trabajadores para hacer frente a los conflictos,
- Cantidad y ritmo de trabajo

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

2. NOTA INTERNA DE ACCIDENTE LABORAL

1.- DATOS DEL TRABAJADOR ACCIDENTADO			
Nombre:	1er. Apellido:	2º Apellido:	
DNI:	Teléf. de contacto:	Seguridad Social	*
		MUFACE	*
Funcionario / Interino /aboral	*	Cuerpo / Especialidad:	
	*	Categoría profesional:	
* señale con X lo que proceda			
2.- DATOS DEL PUESTO DE TRABAJO DEL TRABAJADOR ACCIDENTADO			
Puesto de trabajo:		Consejería:	
Centro de trabajo:			
Dirección:		Teléfono:	
3.- DATOS DEL ACCIDENTE			
Fecha del accidente:		Hora del accidente:	
		Hora de inicio de la jornada de trabajo:	
Lugar del accidente (centro de trabajo u otro):			
CAUSA BAJA: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> Fecha de Baja Médica:			
4.- DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE			
5.- DATOS DE QUIEN CUMPLIMENTA ESTA NOTA			
Nombre:	1er. Apellido:	2º Apellido:	
Puesto de trabajo:	DNI:	Teléf. de contacto:	
6.- TESTIGOS			
Nombre:	1er. Apellido:	2º Apellido:	Teléf. de contacto:
Nombre:	1er. Apellido:	2º Apellido:	Teléf. de contacto:
Fecha:	Firma:		

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

3. DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS.

Secretaría General de Presidencia y Justicia

c/ Peña Herbosa, 29.
39003 Santander
Tfno: 942 207 204 / 942 207 205

Secretaría General de Universidades e investigación, Medio Ambiente y Política Social

c/ Lealtad, 24.
39001 Santander
Tfno: 942 207 331

Secretaría General de Obras Públicas y Vivienda

c/ Alta, 5. 7ª planta
39001 Santander
Tfno: 942 207 331

Secretaría General de Economía, Hacienda y Empleo

Hernán Cortes, 9 - 6ª Planta
39003 Santander
Tfno: 942 207 548
Fax: 942 207 529

Secretaría General de Educación, Cultura y Deporte

Vargas, 53 - 7ª Planta
39010 Santander
Tfno: 942 208 125 / 942 208 126
Fax: 942 207 462

Secretaría General de Medio Rural, Pesca y Alimentación

Parque Científico y Tecnológico de Cantabria
c/ Albert Einstein, 2.
39011 Santander
Tfno: 942 207 850

Secretaría General de Innovación, Industria, Turismo y Comercio

Parque Científico y Tecnológico de Cantabria
c/ Albert Einstein, 2.
39011 Santander
Tfno: 942 208 464

Secretaría General de Sanidad

c/ Federico Vial, 13.
39009 Santander
Tfn: 942 207 671

Dirección General del Servicio Jurídico

Peña Herbosa, 29 - 3ª Planta
Santander
942 207 325 942 207 326

Mutua Montañesa Santander

Avda. Faro – Pintor Eduardo Sanz, 19.
Santander
Tfno. 942 20 41 00

Mutua Montañesa Torrelavega

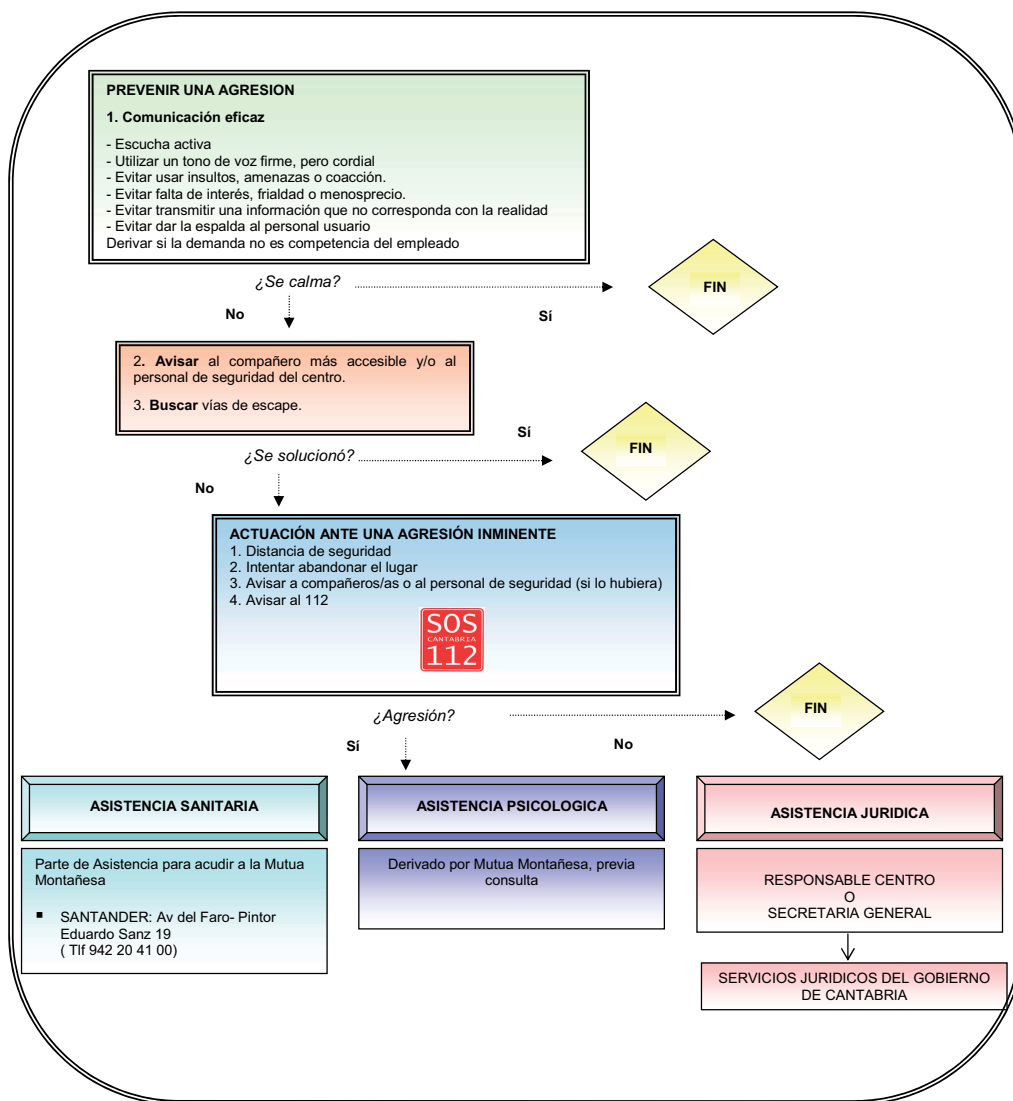
Avda. España, 8.
Torrelavega
Tfno.: 942 89 28 50

Mutua Montañesa Castro Urdiales

C/ Leonardo Rucabado, 23.
Castro Urdiales
Tfno.: 942 86 25 50

VIERNES, 13 DE OCTUBRE DE 2017 - BOC NÚM. 197

4. CARTEL DIVULGATIVO CON DIAGRAMA DE FLUJOS DEL PROTOCOLO DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL GOBIERNO DE CANTABRIA



2017/8833

CVE-2017-8833