

guia

Buenas prácticas
sindicales en
materia de
violencia de
terceros



observatorio
de riesgos psicosociales
UGT



Secretaría de Salud Laboral
UGT-CEC



EDITA
Secretaría de Salud Laboral de la UGT-CEC



DISEÑA e IMPRIME
Blanca Impresores S.L.
95 319 11 02

Depósito Legal: J-2631-2012



guia

Buenas prácticas sindicales
en materia de violencia de terceros



En cualquier forma en que se manifieste, la violencia en el lugar de trabajo es una preocupación creciente para los empleadores y los empleados de todo el mundo. La violencia en el trabajo, en sus diferentes formas, es probablemente el segundo riesgo psicosocial en orden de importancia, y la violencia a terceros se está convirtiendo en un problema de grandes dimensiones.

índice

I.- Marco conceptual y regulador.....	3
II.- El papel de la inspección de trabajo y seguridad social en la prevención del riesgo de violencia a terceros. Como implementar en la empresa el nuevo criterio técnico.....	15
III.- Experiencias prácticas.....	33
1.- Experiencias prácticas nacionales:.....	35
1.1.- Experiencias prácticas del sector servicios.....	35
1.2.- Guías y/o estudios de interés.....	56
1.3.- Metodología y sistemas de análisis de la violencia.....	62
1.4.- Análisis comparativo de las experiencias prácticas nacionales.....	66
2.- Experiencias prácticas internacionales:.....	68
2.1.-Experiencias prácticas del sector servicios.....	68
2.2.-Guías y/o experiencias de interés.....	93
2.3.-Análisis comparativo de las experiencias prácticas internacionales.....	97
IV.- Anexos	98
1.- Diálogo social europeo. Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo.....	98
V.- Referencias bibliográficas	104







Marco conceptual y regulador



1.

Introducción: la violencia en el trabajo como riesgo ocupacional creciente.

La violencia es una forma de solución de conflictos sociales que creíamos propia de otras sociedades y de otros tiempos. Lamentablemente no es así, e incluso los países desarrollados la sufren con creciente frecuencia, aumentan igualmente en el “primer mundo laboral”. Con la crisis económica profunda actual tales situaciones se multiplican, pero realmente tiene una dimensión estructural. Ya, desde principios del año 2000, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) advirtió que la violencia en el lugar de trabajo —sea física o psicológica— se ha convertido en un problema mundial que atraviesa las fronteras, los contextos de trabajo y los grupos profesionales. Así en el año 2003¹, preparó un informe con el objeto de aportar informaciones y análisis que permitan a las autoridades de los organismos estatales, las organizaciones de empleadores y de trabajadores, los profesionales que se ocupan de seguridad y salud en el trabajo, los directivos encargados de la gestión de recursos humanos, los instructores y los trabajadores; promover el diálogo y la formulación de políticas e iniciativas que apunten a repudiar la violencia y erradicarla inmediatamente del lugar de trabajo.

En los últimos años, la OIT ha publicado varios informes y directrices sobre temas afines, como el estrés profesional, el acoso sexual y otros problemas derivados de las adicciones y dependencias. Esta Organización Internacional hace hincapié en las dificultades que existen para comparar los índices de violencia registrados en distintos países. Las estadísticas oficiales sobre homicidios, agresiones físicas, acoso sexual y violencia psicológica en el lugar de trabajo suelen ser inadecuadas, en el supuesto de que existan. No obstante, el informe de la OIT se basa en una gran encuesta realizada entre trabajadores de 32 países, titulada “International Crime (Victim) Survey”², en la que se registraron las observaciones de estos trabajadores sobre lo que consideraban les había ocurrido en el lugar de trabajo.

En el Repertorio se determinan los siguientes posibles indicios de tensión que pudieran desembocar en violencia en el lugar de trabajo:

- *El abuso.*
- *Un lenguaje corporal agresivo.*
- *El acoso.*
- *La expresión de una intención de causar daño.*

1 OIT (2003). Repertorio de recomendaciones prácticas sobre violencia y el estrés en el sector servicios y medidas para combatirla. Ginebra, Oficina Internacional del Trabajo. www.ilo.org

2 Encuesta del Instituto Interregional de las Naciones Unidas para Investigaciones sobre la Delincuencia y la Justicia. Disponible en : <http://www.ilo.org/>

¿Pero, que entendemos por violencia laboral?

La OIT define la violencia laboral como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable en la cual una persona es asaltada, amenazada, humillada o lesionada como consecuencia directa de su trabajo.

La OMS³ la define como el uso intencional del poder, amenaza o efectivo, contra otra persona o un grupo, en circunstancias relacionadas con el trabajo, que cause o tiene un alto grado de probabilidad de causar lesiones, muerte, daño psicológico, mal desarrollo o privación.

La Comisión Europea⁴ considera que consiste en incidentes donde el personal es maltratado, amenazado o asaltado en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo los desplazamientos al trabajo y viceversa, con un riesgo explícito o implícito a su seguridad, bienestar o salud.

Habitualmente se ha distinguido dos formas principales, la violencia física y la violencia psicológica, a pesar de que no siempre sus límites sean claros y puedan darse simultáneamente la una y la otra. En la delimitación conceptual de la violencia en el trabajo ha sido de gran importancia teórica y práctica el reconocimiento de los contextos en los que puede aparecer la violencia.

Podemos dividir los tipos de violencia en tres tipos fundamentales:

- Violencia de tipo I: Actos violentos procedentes de personas que no están relacionadas con el propio trabajo. Es un tipo de violencia que se comete con ocasión de robos, asaltos y atracos en el lugar de trabajo. El objetivo de esta forma de violencia es la obtención de bienes valiosos para los asaltantes.
- Violencia de tipo II: Actos violentos provenientes de los clientes a quienes se atiende o se presta servicio. Es el tipo de violencia vinculado a la reclamación o exigencia de supuestos derechos. El objetivo del mismo es obtener un servicio que no se estaba recibiendo. Que trataremos con más amplitud en el punto II de esta guía **“El papel de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social”**.
- Violencia de tipo III: Actos violentos que provienen de compañeros o superiores del propio lugar de trabajo. Es el tipo de violencia asociado a la aparición de conflictos laborales de tipo organizacional o personal. El objetivo del mismo es obtener unos beneficios que no estaban obteniendo o estaban siendo reclamados por otros grupos.

3 Informe mundial sobre la violencia y salud. OMS. 2002. http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_es.pdf

4 Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y Violencia en el Trabajo. Bruselas, 2007. <http://www.osha.eu>.

Y entonces, ¿qué es la violencia de terceros?

Como ya hemos puesto de manifiesto, la violencia es una situación emergente, que está creciendo; aunque tradicionalmente se ha vinculado a sectores concretos como joyería, seguridad, entidades financieras, esto ha cambiado, porque se ha producido un salto importante ya que se ha pasado de estas empresas de valor a empresas de servicios, públicos y privados. Vivimos en una economía de servicios. Por tanto ya no es una cuestión residual, sino que la violencia se ha convertido en un fenómeno moderno, que se vincula al tipo de actividades dominantes, por eso dice que crece.

La violencia física se puede dar en cualquiera de los tres tipos reconocidos de violencia. Su prevalencia es mayor en la violencia de tipo I, vinculada al robo y al asalto, pero no es extraña su aparición en la violencia de tipo II o violencia del cliente. Más extraña pero también posible es su presencia en la violencia de tipo III, o violencia interna en el propio ámbito de trabajo. Sin duda es la que más resalta, pero no siempre es la más importante por sus efectos.

La revisión de la literatura⁵ indica que la exposición a la violencia física genera en los empleados miedo en un primer lugar, y una disminución de los recursos emocionales y cognitivos del trabajador en segundo lugar. Sin embargo, el análisis de los efectos de la violencia no puede hacerse atendiendo sólo a la violencia realmente ejercida, a los hechos violentos, pues también la amenaza ambiental de violencia genera efectos similares.

Víctimas de la violencia lo son no solo quienes la sufren, sino quienes la anticipan y quienes la contemplan; también quienes presencian sucesos de violencia sufren sus efectos.

¿Cuáles son las causas para que se origine violencia de terceros?

La violencia en el trabajo es el resultado de un proceso complejo y variable que puede tener en cada caso mecanismos diferentes. La violencia laboral es diferencial en su origen y su proceso, lo que hace más difícil su previsión e intervención pues no existen formulas simples para ello.

En este sentido es preferible hablar más de factores predictores que de causas estrictas pues, como en otros casos, la violencia tiene más factores de probabilidad que de causación directa y sencilla. En cualquier caso, la práctica totalidad de autores insisten en la multicausalidad de la violencia laboral. En el tratamiento de los factores predictores se suele poner el énfasis en la descripción de los factores individuales y de los factores situacionales.

Los factores individuales. Se suele tener el estereotipo de que una buena parte de la agresión en el trabajo proviene de algún tipo de trastorno mental, que puede ir desde la esquizofrenia a la ansiedad o la depresión. Pero no hay datos de que esto sea así, más bien lo que se comprueba es que buena parte de los sujetos violentos no están mentalmente trastornados.

⁵ Rodgers, G. & Rodgers, J. (1989). *Precarious Jobs in Labour Market Regulation: the growth of atypical employment in Western Europe*. Geneva: International Institute for Labour Studies.

Factores situacionales. Si bien es cierto que hay disposiciones personales, lo es también que su activación depende de contextos situacionales laborales. El modelo general de agresión afectiva⁶ sugiere que la agresión aparece cuando una situación desencadena sistemas de respuesta que el sujeto tiene como disposiciones de conducta. Sin situaciones activadoras, las conductas agresivas no aparecen aunque los niveles de activación sean bajos. La agresión como conducta instrumental suele aparecer en situaciones de conflicto.

Un modelo clásico ha sido la asociación entre la agresión y la frustración, que propone que la agresión surge cuando la consecución de los propios objetivos se hace imposible por la interposición de otros...

En el contexto de la violencia de clientes, los mecanismos son complementarios a los descritos. Según el modelo general de agresión afectiva, la agresión se desencadenaría cuando una situación propicia las disposiciones agresivas de conducta, y, como establece el modelo de frustración- agresión, cuando un cliente se siente frustrado en sus expectativas. La respuesta emocional de enfado, disgusto, rabia e ira por el servicio recibido propicia la aparición de conductas violentas en su demanda de servicios.

Sin embargo, ni los factores individuales ni los factores situacionales son fuentes suficientes para la explicación de la violencia laboral que aparece en un contexto global y organizacional. La violencia en el trabajo es el resultado de la interacción de factores individuales, situacionales y globales en mutua interacción.

¿Cuáles son los efectos de la violencia?

Pueden extenderse en intensidad e incluyen lesiones físicas graves, lesiones físicas leves, inhabilitación física temporal y permanente, trauma psicológico e incluso la muerte. La violencia puede también tener resultados negativos en la organización, tales como baja moral del trabajador, estrés laboral progresivo, mayor rotación de personal, merma de la confianza en la dirección y en los compañeros de trabajo y un entorno de trabajo hostil.

Efectos de la violencia	
Efectos sobre la persona	Efectos sobre la organización
Disminución de la motivación y del rendimiento personal	Incremento del absentismo y pérdida de horas de trabajo
Disminución de la autoestima	Descenso de la calidad del trabajo.
Despersonalización	Deterioro del ambiente laboral.
Síntomas psicósomáticos	Incremento de los costes
Alteraciones emocionales	Deterioro de la imagen de la organización.
Pensamientos negativos sobre sí mismo, la profesión y la organización	Insatisfacción de usuarios y/o clientes.
Afectación de los rendimientos cognitivos	Conflictos laborales.
Conductas de evitación del trabajo.	

El informe de Di Martino, Hoel y Cooper⁷ muestra que, en general, las consecuencias de la violencia dependen de la severidad de la misma. Cuando la violencia es física, las consecuencias pueden ir de lesiones menores a la misma muerte.

Las consecuencias psicológicas dependen de la percepción de la peligrosidad suscitada por la misma, del apoyo social y personal que tenga la persona y de su propio sistema de afrontamiento. En línea general, el bienestar y específicamente el laboral, puede quedar afectado gravemente con secuelas tanto cognitivas como emocionales.

A nivel cognitivo, el trabajador agredido puede sufrir merma en su capacidad de atención y a nivel emocional puede quedar afectado por trastornos de la ansiedad, e incluso en algunos casos, en función de la gravedad percibida y la experiencia de amenaza a la propia vida e identidad de la persona, pueden aparecer trastornos de estrés postraumático. Otros efectos pueden consistir en una actitud de preocupación por la amenaza de violencia y la merma de conductas laborales de implicación laboral.

Otros efectos conductuales pueden ser la suspicacia generalizada y un aumento de la irritabilidad en el trabajo.

7 Di Martino, V., Hoel, H. y Cooper, C.L. (2003). Preventing violence and harassment in the workplace. Extraído el 15/10/2010 desde: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/2002/109/en/1/ef02109en.pdf>

¿Cuáles son los factores de riesgo para la violencia?

Varios estudios indican que la violencia ocurre a menudo durante las épocas de alta actividad e interacción con los pacientes en el caso del personal sanitario, o con clientes. Las agresiones pueden ocurrir cuando se niega el servicio. Los factores de riesgo para la violencia varían de un centro a otro dependiendo de la localización, del tamaño y del tipo de cuidados.

- Trabajar directamente con personas inestables, especialmente si están bajo la influencia de drogas o alcohol o, tienen una historia de violencia o trastornos mentales, en el caso de trabajadores de sanidad.
- Trabajar con personal insuficiente.
- Trabajar solo.
- Mal diseño ambiental.
- Seguridad inadecuada.
- Acceso a armas de fuego
- Movimiento ilimitado de público.
- Mala iluminación de pasillos, estacionamientos, otras áreas...

Principales componentes de la violencia de terceros y sus efectos

FACTORES	RIESGO	CONSECUENCIAS/EFFECTOS
<p>Trabajar con personas inestables o bajo la influencia de drogas, alcohol, con historial de violencia o trastornos mentales.</p> <p>Trabajar con personal insuficiente.</p> <p>Trabajar solo.</p> <p>Mal diseño ambiental.</p> <p>Seguridad inadecuada.</p> <p>Acceso a armas de fuego.</p> <p>Movimiento ilimitado de público.</p> <p>Mala iluminación de pasillos, estacionamientos, otras áreas</p>	V I O L E N C I A	<p>Sobre la persona: Disminución de la motivación y del rendimiento personal Disminución de la autoestima Despersonalización Síntomas psicósomáticos Alteraciones emocionales Pensamientos negativos sobre sí mismos, la profesión y la organización Afectación cognitiva Conductas de evitación</p> <p>Sobre la organización: Incremento del absentismo y pérdida de horas de trabajo Descenso de la calidad del trabajo Deterioro del ambiente laboral Aumento de la rotación de personal Incremento de costes Deterioro de la imagen de la organización Insatisfacción de usuarios/clientes Conflictos laborales</p>

2.-

Cómo abordar el problema de la violencia.

2.1.- Prevención y buenas prácticas.

Entre las recomendaciones de la OIT se da mucha importancia a la formación de los trabajadores, representantes y directivos. La formación a los trabajadores se orientaría a mejorar su capacidad para identificar y evaluar situaciones violentas, el fomento de aptitudes interpersonales y de comunicación que prevengan y neutralicen situaciones potencialmente violentas y fomenten un entorno favorable. Los supervisores y directivos también deben formarse en cuanto a saber explicar la política en materia de violencia de la empresa, la detección de violencia en el trabajo, deben saber crear un entorno laboral de respeto y asesorar y ayudar a los trabajadores que hayan recibido violencia.

2.2. Estrategias generales para prevenir la violencia.

Se debe elaborar una política contra la violencia en los lugares de trabajo en colaboración con los interlocutores sociales a fin de promover prácticas de los lugares de trabajo que eliminen la violencia de los mismos. La dirección máxima debería proporcionar una declaración política con una definición de la violencia en los lugares de trabajo estipulando la no tolerancia de la violencia.

Para prevenir la violencia, los directivos deben desarrollar un programa de salud y seguridad que incluya unos compromisos de gestión y de participación de los trabajadores en la identificación del peligro, formación en seguridad, salud y prevención del peligro, control e información.

En caso de agresión a uno de sus trabajadores, la Empresa es responsable por el incumplimiento del deber de proteger adecuadamente al personal que trabaja y, en determinadas situaciones, por la falta de previsión ante la existencia de posibles situaciones de riesgo para sus trabajadores. Factor este, que no se tiene en cuenta en la elaboración de la Evaluación de Riesgos Laborales.

Para que este programa preventivo sea efectivo es necesaria la implicación de todos los estamentos. La Dirección de la empresa debe adoptar una política de no violencia, persiguiendo cualquier conducta de este tipo. La consulta a los trabajadores es necesaria para lograr su implicación y conocer las necesarias medidas preventivas. Es importante tener información sobre los incidentes ocurridos o no, pero en los que el riesgo de daño estuvo presente y efectuar registro de los incidentes acaecidos.

Este proceso de análisis lo debería hacer un equipo de trabajo, constituirlo como una *Comisión de Prevención de la Violencia en el puesto de Trabajo*, con el objetivo de identificar y evaluar los riesgos o amenazas potenciales y definir un catálogo de medidas para reducirlas.

Serían funciones de esta Comisión:

- a) La investigación y análisis de los datos disponibles sobre los incidentes violentos.
- b) La evaluación y comprobación periódica del funcionamiento y resultados de los:
 - Sistemas de control y vigilancia de los programas y medidas de seguridad,
 - Sistemas de información y formación en materia de seguridad laboral a los trabajadores,
 - Sistemas de asesoramiento y soporte a la víctima de una agresión,
 - Sistemas de divulgación de los incidentes violentos,
 - Sistemas de participación de los trabajadores en la preparación de los criterios para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos de violencia en el propio lugar de trabajo.
- c) Informar, asesorar y dar soporte, para gestionar la situación inmediata.
- d) Tratamiento de las consecuencias urgentes o inmediatas de la agresión al trabajador.
- e) Asesorar y representar jurídicamente al trabajador agredido.

La participación de los trabajadores es un factor clave en la gestión de la salud y la seguridad

Actuaciones post-incidentes violentos – propuestas

Recopilar información y documentación del incidente.

Describir el episodio violento, mediante la declaración de incidentes violentos.

- a) Analizar la información. Es importante incluir información de los incidentes en los que acabó no pasando nada pero en los que el riesgo de daño estuvo presente. Igualmente se han de considerar todo tipo de incidentes de violencia, ya sea físico o verbal.
- b) Analizar los factores del entorno de trabajo.
 - Localización geográfica del centro de trabajo (zona urbana, rural, extrarradio, características socioeconómicas del entorno, etc.,
 - Diseño, iluminación, visibilidad, mobiliario, accesos, medidas de seguridad del lugar del trabajo.
- c) De los procedimientos de trabajo.
 - Gestión de dinero con el público,
 - Gestión de caja,
 - Gestión de esperas y colas,
 - Gestión de quejas y reclamaciones,
 - Cantidad y ritmo de trabajo,
 - Preparación de los trabajadores para hacer frente a los conflictos.

2.3.- Obligaciones empresariales frente a la violencia.

El empresario tiene la obligación, de acuerdo a la LPRL, de asegurar la salud y seguridad de los trabajadores:

- Garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. (art.14.2)
- Prevenir de manera eficaz (art. 14. 1)
- Adoptar cuantas medidas sean necesarias para la protección (art. 14.2.)
- Evitar el riesgo (art. 15)

Principales obligaciones:

- Elaborar un Plan de Prevención. Que debe recoger:
 - * Objetivos, políticas y metas, incluidos los relativos a riesgos derivados de la violencia a terceros.
 - * Compromiso de adoptar cuantas medidas preventivas y reparadoras sean necesarias para proteger la integridad y salud de los trabajadores.
 - * Ha de establecer claramente:
 - Personas responsables de la actividad preventiva.
 - Canales de información
 - Fijar procedimientos a seguir durante y después del incidente violento, para la atención y rehabilitación.
- Evaluar los riesgos derivados de la violencia externa. Se debe tener en cuenta:
 - * Características del centro.
 - Localización.
 - Volumen de producto u objetos de valor existentes
 - Medidas de prevención que existen contra el atraco.
 - Existencia de protocolos para prevenir actos violentos.
 - Establecer mecanismos de alarma o auxilio inmediato a los trabajadores afectados.
 - * Características de los trabajadores:
 - Trabajadores que ya han sido víctimas.
 - Trabajadoras embarazadas.
- Planificar la actividad preventiva. Que debe incluir:
 - * Medidas de carácter obligatorio establecidas por la normativa de Seguridad Privada.
 - * Medidas de carácter complementario acorde con la aplicación directa de la LPRL.
 - * Establecimiento de protocolos y /o procedimientos de actuación para prevenir la violencia externa o atraco.
 - * Formación e información a los trabajadores.
 - * Apoyo psicológico.

- * Cambios de puesto de trabajo.
 - * Establecimiento de un registro de incidentes que permita hacer un seguimiento de los mismos y un adecuado análisis que ayude a establecer las medidas preventivas más adecuadas y la probabilidad del riesgo.
- Revisión de la evaluación: cuando ocurra:
 - * Cambio en las condiciones de trabajo.
 - * Detección de daños para la salud.
 - * Cuando se produzca un acto violento, con daños para el trabajador o no:
 - Evaluación del daño psicológico.
 - Evaluación del funcionamiento de las medidas preventivas.

2.4.- Marco legislador.

La legislación española establece de forma general el derecho a la seguridad personal y la protección y seguridad contra la violencia como consecuencia de sus derechos básicos como ciudadano. De forma específica, el artículo 15 de la Constitución Española reconoce el derecho a la integridad física y psicológica de toda persona. Por su parte, el Código Penal sanciona igualmente la violencia en sus artículos 170-172 las amenazas o coacciones que puedan infligirse a las personas. La Ley Orgánica 1/1992 sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, en su artículo 13, establece la necesidad de adoptar medidas preventivas y disuasorias en los contextos en los que sea necesario.

Complementariamente, la Ley 23/1992 de Seguridad Privada y el Reglamento de Seguridad Privada completan la adopción de las medidas suficientes de seguridad.

Por lo tanto, contamos con apoyo legislativo para prevenir la violencia de terceros, en cuatro niveles:

- 1.º Ley:
 - a. LPRL
 - i. Art. Evaluar todos los riesgos.
 - ii. Art. 15 .5 Principios Preventivos.
 - b. Leyes de Seguridad Ciudadana.
- 2.º Diálogo Social.
 - a. Acuerdo-Guía Europeo.
 - b. OIT: Recomendaciones prácticas
- 3.º INSHT: e Inspección de Trabajo.
 - a. Notas Técnicas de Prevención, como por ejemplo, la NTP 489 Violencia en el trabajo.
 - b. Criterio Técnico 87/2011 sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo de atraco
- 4.º Tribunales: Consideran la violencia como un riesgo. En materia de violencia a terceros, la jurisprudencia española es muy clara y la considera un riesgo laboral.

2.5.- Los sistemas de gestión de la violencia de terceros como riesgo laboral: cómo implementar el acuerdo-multisectorial europeo.

como hemos venido diciendo, hay una obligación de prevenir la violencia de terceros. Además de la legislación que hemos comentado en el apartado anterior, desde el ámbito europeo, tenemos un instrumento de carácter amplio, pactado, en donde trabajadores y empresarios se han puesto de acuerdo para definir la violencia en terceros y una guía de actuación: el Acuerdo Multisectorial, que complementa el Acuerdo de Violencia y el Acuerdo de Estrés.

¿Cómo lo afrontamos?

Hay que eliminar las posibilidades de que se produzca, hay que hacer una prevención primaria. Es decir, es más eficiente, si nos anticipamos al hecho; antes de que ocurra, hay que reconocer la violencia y promover procedimientos de gestión preventiva, luego establecer protocolos, y atención a víctimas si se han producido.

- 1.- Sistemas de gestión.
- 2.- Planificación.
- 3.- Protocolos.
- 4.- Atención víctimas.

2.6.- Acuerdo-Guía Multisectorial.

Es multisectorial porque se hace para aquellos sectores donde tienen una mayor incidencia -educación, servicios y comercio -.

El Acuerdo tiene tres partes:

- 1.º Definición.
- 2.º Sistema de gestión: crear un marco político antiviolencia.
- 3.º Aplicación.

El Acuerdo se desarrolla con una política específica de gestión de la violencia de terceros como riesgo, lo que significa que:

- Compromiso político donde se establezca que la violencia a terceros es un riesgo no tolerable que se debe prevenir.
- Evaluación de riesgos específica para identificar los problemas potenciales y diseñar respuestas.
- Acuerdos de cooperación con todos los estamentos implicados: empresarios, trabajadores y autoridades públicas.
- Si se producen incidentes:

Los Acuerdos Europeos no son vinculantes pero, suponen un instrumento para aplicar las leyes europeas.

- * Investigar.
 - * Transparencia. Registro de incidentes y notificación. Los incidentes de violencia tienen que notificarse porque permitirán hacer indicadores objetivos para poder establecer probabilidades o la prevalencia que pueden tener esas situaciones en ese contexto.
 - * Protocolos de seguridad que combinen medidas internas y externas. La violencia en sus manifestaciones puede llegar a ser un delito, o una falta, según sus manifestaciones, por lo tanto es una falta grave.
- Atención a la víctima. La víctima puede sufrir de Estrés postraumático por lo que necesita de atención y protección de todo tipo: sanitaria, jurídica, psicológica, social...

¿Qué hacemos nosotros?

Varios niveles de intervención:

1. Investigación. Analizar los sectores de mayor prevalencia para poder desarrollar metodologías específicas.
2. Recursos: tiene que haber recursos dedicados
3. Mejora legislativa:
4. Negociación colectiva y procedimientos de gestión: promover en cada empresa la existencia de un acuerdo de gestión en que se establezcan los protocolos, en los que deberían participar las autoridades públicas; en violencia de terceros no pueden quedarse al margen.

En materia de seguridad y salud laboral, los Convenios Colectivos pueden incorporar cláusulas o capítulos relativos a determinados aspectos como la formación, reconocimientos médicos, etc. en muchas ocasiones, se limitan a incorporar lo establecido en la normativa reguladora, sin embargo, hay casos en los que se desarrolla lo establecido en normativa otorgando un valor añadido, lo cual supone un avance y mejora en este sentido.

Recordatorio

- La violencia es un riesgo laboral y se trata en el marco de LPRL
- Se gestiona a través de "Acuerdos de Microconcertación Social". Acuerdos específicos para adaptar los acuerdos europeos a la realidad de cada empresa.
- Dimensión sectorial. Aunque haya aspectos comunes de la violencia de terceros, cada sector tiene sus especificidades, por lo que es necesario que cada sector debe adaptar su procedimiento.
- Negociación Colectiva.
- Protección a la víctima. La víctima se tiene que sentir respaldada.



El papel de la inspección
de trabajo y seguridad social
en la prevención de riesgo
de violencia a terceros.

Como implementar en la empresa el nuevo criterio técnico,



La violencia externa en el trabajo. El riesgo de atraco. Criterios de la inspección de trabajo.

Manuel Velázquez

Jefe Provincial Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Vizcaya

1.-

La violencia externa como un problema laboral: evolución legal

Hasta hace poco tiempo los episodios de violencia física ocurridos durante la jornada laboral de los trabajadores estaban siendo tratados como sucesos ajenos a la relación laboral y a las obligaciones y responsabilidades del empresario en la misma.

Cuando un trabajador sufría una agresión en su trabajo, ya proviniera ésta de un cliente o de un atracador, se consideraba un asunto que solamente a aquél le concernía y que en consecuencia debía ser él quien adoptara las medidas necesarias para dirigirse a los cuerpos policiales y entablar posteriormente, por su cuenta y riesgo y sin contar con el apoyo del empresario, todas las acciones que procedieran ante los órganos jurisdiccionales penales.

En cuanto a la determinación de las medidas que procedían para prevenir en el futuro tal tipo de sucesos, nada tenía que ver con ellas el empresario puesto que se trataba de un asunto policial y de orden público que no era de su competencia.

A pesar de esto, el Art. 115.5.b) de la Ley General de Seguridad Social establece desde hace bastante tiempo, aunque de forma un tanto ambigua, que no se “impedirá la calificación de un accidente como de trabajo” por “la concurrencia de culpabilidad civil o criminal del empresario, de un compañero de trabajo del accidentado o de un tercero, salvo que no guarde relación alguna con el trabajo”. De hecho, la aplicación de este precepto ha abierto la vía para que las lesiones que el trabajador pueda sufrir como consecuencia de la acción violenta de un tercero durante su jornada laboral hayan sido por lo general reconocidas como accidente laboral.

Sin embargo, este reconocimiento nada ha tenido que ver hasta hace bien poco con la prevención de riesgos laborales y se le había atribuido un significado parecido al del accidente que se produce al ir y al volver del trabajo o “in itinere”. Es decir, un suceso meramente casual o fortuito que es por completo ajeno a la responsabilidad del empleador. Una concepción esta que también hoy empieza a ser en parte cuestionada.

Este criterio de exclusividad de la acción pública policial para actuar y prevenir sobre los actos de violencia externa o de terceros en el trabajo empezó a verse sustancialmente alterado por la aprobación de la legislación sobre seguridad ciudadana destinada a prevenir actos delictivos en determinados establecimientos que se consideraban con riesgo de atraco tales como bancos, farmacias, estaciones de servicio, etc.

Esta normativa vino a imponer por primera vez obligaciones a los empresarios dirigidos a la prevención y vigilancia de actos delictivos en sus establecimientos. Así se reflejó el Real Decreto 2364/1994 de 9 de diciembre por el que se aprobó el Reglamento de Seguridad Privada, que impuso a las empresas sometidas al riesgo de atraco ciertas obligaciones respecto a la necesidad de contar con algunos servicios y mecanismos de seguridad en sus establecimientos.

En el terreno de la prevención de riesgos laborales se ha seguido una evolución parecida. En diversos países europeos se empezó a incluir el estudio de la violencia externa dentro de las encuestas y análisis oficiales de las condiciones de seguridad y salud en el trabajo y posteriormente el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo ha seguido la misma pauta. De este modo, la VI Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo señala que las situaciones de violencia física externa en el trabajo afectan a un 3,8 por 100 de los trabajadores, un porcentaje superior a la media de los afectados por conductas de acoso moral que se cifra entre un 1,4 y 2,9 por 100.

La OIT, por su parte, aprobó en 2003 un Repertorio de Recomendaciones Prácticas sobre Violencia en el Trabajo en el Sector Servicios⁸ en el que también se contemplaba el riesgo de violencia externa que pueden padecer los trabajadores como un aspecto que debe ser objeto de protección y prevención por el empresario.

Posteriormente, hubo dos sentencias de la Sala Cuarta del Tribunal Supremo que han establecido ya con claridad este mismo criterio. Se trata, por un lado, de la sentencia de 20 de septiembre de 2007, referida al asalto continuo de la trabajadora de la biblioteca de la localidad alavesa de Alegría-Dulantzi a la salida del centro de trabajo por parte de algunos de sus usuarios. Esta sentencia considera que el empresario debe adoptar las medidas necesarias para prevenir, en la medida de lo posible y en el ámbito de sus responsabilidades y potestades de dirección, el riesgo de violencia por parte de terceros que pueden sufrir los trabajadores que están a su servicio conforme a lo señalado en la obligación general de protección de la salud del Art. 14 LPRL y sin necesidad alguna de que exista un desarrollo reglamentario que así lo especifique.

Señala, en concreto, esta sentencia que la “diligencia [del empresario] como deudor de seguridad (...) no se agota con el incumplimiento de las prevenciones legales en la materia, sino que se requiere la prueba cumplida de la diligencia necesaria para evitar el resultado dañoso”.

La segunda de estas sentencias es la dictada el 17 de junio de 2008 en un conflicto colectivo en el sector de banca y se refiere a la obligación de las empresas de este sector de prevenir los atracos no solamente de acuerdo con lo dispuesto en las normas sobre seguridad ciudadana sino también conforme a las obligaciones contenidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, siendo ambas legislaciones complementarias y compatibles en cuanto al tratamiento de este problema.

En este contexto, y especialmente a raíz de la última de las sentencias del Tribunal Supremo antes citadas, se aprobó en 2011 por la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social el Criterio Técnico 87/2011 sobre Actuaciones Inspectoras en relación al Riesgo Laboral de Atraco⁹.

A todas estas consideraciones también hay que añadir la aprobación de las “Directrices Multisectoriales para solucionar la Violencia y el Acoso de Terceros relacionados con el Trabajo” acordadas por los interlocutores sociales europeos en 2010¹⁰ y que al igual que los Acuerdos Marco Europeos sobre Estrés (2004) y Violencia y Acoso (2007) no se consideran en nuestro ordenamiento normas jurídicamente vinculantes pero se admite que su contenido puede servir de guía en la forma de aplicar las normas legales por parte de los agentes sociales y los poderes públicos, tanto por órganos administrativos como jurisdiccionales. Así es como lo señaló expresamente la sentencia de 5 de octubre de 2005 de la Sala de lo Social del Tribunal Superior de Justicia de Madrid respecto al primero de dichos Acuerdos.

El contenido de estas Directrices es más completo y coherente que el de los dos acuerdos anteriores por cuanto que se reconoce expresamente el carácter jurídicamente complejo y pluriofensivo de las conductas de violencia externa ya que pueden afectar tanto al derecho laboral básico de la consideración debida a la dignidad del trabajador como al derecho a su integridad física y a la seguridad y salud en el trabajo.

Este es, en resumidas cuentas, el modo y manera en que se ha llegado a considerar la violencia externa o de terceros como un problema que afecta a las obligaciones del empleador en la relación laboral. Como podemos ver, esto no ha sido el producto de un cambio en la legislación laboral vigente sino la consecuencia de una nueva interpretación de las normas ya existentes.

Se puede argumentar por ello que estos instrumentos que versan sobre las formas de interpretación y aplicación de las normas, tales como las recomendaciones de la OIT, las sentencias de los tribunales, las circulares de la Inspección de Trabajo y los acuerdos de los agentes sociales europeos, son frágiles o al menos no son suficientes para mantener siempre una posición firme y segura en este asunto ya que aún persisten en la sociedad, en los entornos laborales e incluso también en las instituciones públicas muchas opiniones y conductas resistentes o incluso contrarias a adoptar este nuevo criterio interpretativo.

Se hace por ello muchas veces necesario y útil, a la hora de abordar estos temas en la realidad práctica de las empresas, comenzar por acciones en las que el empresario reconozca de modo claro y terminante cuáles son sus obligaciones y responsabilidades ante los actos de violencia externa o de terceros que puedan sufrir sus empleados, bien ya sea a través de acuerdos, convenios, declaraciones, actas del Comité de Seguridad y Salud u otro tipo de actos de similar carácter.

9 Disponible en http://www.meyss.es/itss/web/Atencion_al_Ciudadano/Criterios_Tecnicos/Documentos/CT_87_2011.pdf

10 Disponible en: <http://www.fsc.ccoo.es/comunes/temp/recursos/99922/983843.pdf>

2.-

El ámbito y el contexto de la violencia externa o de terceros

Tal y como señalan las Directrices Multisectoriales¹¹, la violencia externa en el trabajo puede presentar muy variadas formas. Puede ser violencia física, derivada de las agresiones de este carácter que sufren los trabajadores como consecuencia de peleas, asaltos o atracos. Puede ser también violencia psicológica, que es la motivada por gestos, expresiones o comportamientos amenazantes u ofensivos dirigidos a los trabajadores por terceros, ya sean o no clientes o usuarios de la empresa. Abarca tanto la referida a incidentes aislados y puntuales, como asaltos o insultos, como a pautas de comportamiento que se repiten, como son las conductas de acoso moral o psicológico, y tanto a las meras faltas de respeto como a las amenazas más serias.

A la hora de hacer analizar su tratamiento legal, la violencia externa o de terceros comprende fundamentalmente dos supuestos:

a) La violencia de los clientes y usuarios del servicio hacia el personal del centro de trabajo.

Como ya hemos explicado, esta violencia es la que se produce entre los trabajadores de un centro de trabajo y los clientes o usuarios externos que no prestan allí servicios. Se trata habitualmente de episodios de violencia que ocurren en el transcurso ordinario de la jornada laboral y en algunas empresas, dependiendo de la actividad, suceden de modo frecuente y, por lo tanto, previsible.

La regulación de las relaciones conflictivas con los clientes puede a veces estar reglamentada por normas específicas de los centros de trabajo o de las administraciones públicas competentes, como así ocurre en ocasiones en el sector sanitario (hospitales y ambulatorios públicos), o por las normas o reglamentaciones de cada centro educativo, o por algunos reglamentos que afectan al transporte público de viajeros.

En cualquier caso, además de estas normas serían siempre de aplicación las normas generales de la prevención de riesgos laborales, que analizaremos más adelante, ante este tipo de situaciones.

b) La violencia hacia el personal del centro de trabajo por la acción ilegítima o ilegal de terceros

En segundo lugar, se encuentra la violencia derivada del riesgo de atraco o de actividad delictiva dirigida hacia los trabajadores.

Hay oficios en los que por su propia naturaleza resulta frecuente que sucedan estos actos violencia. Tal sería el caso de los policías, los detectives, los vigilantes de seguridad privada o los escoltas.

En otros casos, este tipo de violencia se desarrolla con frecuencia y con carácter previsible en determinados establecimientos en los que se custodian o se manejan bienes valiosos. Esto ocurre en comercios, entidades bancarias, estaciones de servicio, y en general en todos los establecimientos contemplados en **Real Decreto 2364/1994 por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada (que son los que se abordan en el Criterio Técnico 87/2011 de la ITSS)** en los que se considera que existe un riesgo de atraco.

¹¹ Así se señala expresamente en las Directrices Multisectoriales sobre Violencia y Acoso de Terceros, Apartado nº 4 a), b) y d) de la Introducción (I)

La particularidad en estos casos es la aplicación obligatoria de este reglamento el cual comprende a todos los establecimientos que se determinen por las disposiciones de las autoridades del Ministerio del Interior, en concreto por la Secretaría de Estado de Interior, para supuestos supraprovinciales, o los Delegados o Subdelegados del Gobierno para sus respectivos ámbitos de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 111 del mencionado Reglamento.

Este Reglamento señala además de modo expreso algunas actividades que están obligatoriamente sujetas al mismo tales como:

- Bancos, cajas de ahorro y demás entidades de crédito (art. 119 y siguientes)
- Joyerías, platerías, galerías de arte y tiendas de antigüedades (art. 127 y siguientes)
- Estaciones de servicio y unidades de suministro de combustibles y carburantes (art. 130)
- Oficinas de farmacia, administraciones de lotería, despachos de apuestas mutuas y establecimientos de juego (art. 131 y siguientes)

Todas las empresas que se dedican a estas actividades se consideran legalmente expuestas al riesgo de atraco y, por tanto, al riesgo de violencia y acoso por parte de terceros. Resulta por tanto evidente, en todos estos casos, de acuerdo con la sentencia del Tribunal Supremo arriba mencionada de 17 de junio de 2008, que también procede la aplicación complementaria de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL) en lo que se refiere a la prevención del riesgo de violencia externa.

Concurren de este modo dos normativas, la de interior y la de trabajo, y por lo tanto dos autoridades públicas diferentes, la policía y la Inspección de Trabajo, que han de coordinar y armonizar sus actuaciones en este campo.

3.-

El ámbito de responsabilidades del empresario respecto a la violencia externa.

En lo relativo a la responsabilidad del empresario respecto a los actos de violencia externa concurren varias particularidades importantes respecto a lo que denominamos violencia interna, que es la que tiene lugar entre los trabajadores del mismo centro de trabajo.

La primera particularidad es que la responsabilidad del empresario no puede ser por acción o por actos propios de él o de su representante en el centro de trabajo ya que en este caso la violencia proviene siempre de terceros. Su responsabilidad es siempre por **omisión** de medidas preventivas o protectoras, bien ya sean las específicamente previstas en la ley o reglamentos o por las obligaciones generales del empresario establecidas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Otra particularidad es la referida a los límites de la responsabilidad del empresario por razones del lugar en que suceden los hechos ya que en muchos casos el empresario se verá imposibilitado legalmente para adoptar las medidas preventivas necesarias si las mismas no están dentro de su ámbito de potestades directivas y organizativas.

Tal sería el caso de que los sucesos de violencia hacia los trabajadores no tuvieran lugar en el centro o lugar de trabajo sino en la vía pública o en un domicilio particular. En estos supuestos solamente las autoridades públicas policiales o judiciales podrían adoptar medidas de prevención y protección inmediatas y adecuadas para impedir el daño a la

salud de los trabajadores afectados, sin perjuicio de las que posteriormente también pueda adoptar el empresario en el ámbito de sus potestades organizativas y disciplinarias contra los causantes de las mismas.

A este respecto, las Directrices Europeas Multisectoriales¹² también abordan este asunto al establecer que las conductas de violencia externa “pueden originarse por acciones o comportamientos de los clientes, compradores, pacientes, usuarios, alumnos o familiares, público en general o proveedor del servicio” que “acontecen en el lugar de trabajo, en el espacio público o en un entorno privado, pero siempre en la esfera laboral”, e incluso mediante el *ciberbullying* “a través de un amplio catálogo de tecnologías de la información y las comunicaciones”.

Es decir, conforme a estas Directrices también se podría abordar desde la empresa la violencia que se produce en el ámbito privado del trabajador siempre y cuando la misma tenga conexión con el ámbito laboral, aunque en esos casos la capacidad de actuación del empresario no pueda ser inmediata y esté limitada a las personas que forman parte de su estructura organizativa.

En la práctica, puede haber muchos supuestos en los que los límites de la potestad de acción del empresario y de las autoridades públicas sean particularmente difusos, en cuyo caso siempre deberá existir una comunicación y colaboración estrecha entre ambas instancias: la empresa y las autoridades policiales.

A este respecto, las Directrices Multisectoriales¹³ señalan la conveniencia de que existan “acuerdos de cooperación con las autoridades públicas pertinentes como policía, justicia, servicios sociales e inspecciones de trabajo” y disponen que se deben establecer “políticas claras sobre cuándo es apropiado presentar quejas, informar de un delito o compartir información relativa a los autores de la violencia de terceros con otros empleadores y autoridades públicas, respetándose la integridad personal, la confidencialidad, las obligaciones jurídicas y los principios relativos a la protección de datos”.

Por lo tanto, para evitar confusiones en cuanto al papel que corresponde a cada parte, es necesario y conveniente que se establezcan con claridad, en cada centro o lugar de trabajo, cuáles son las medidas que debe adoptar la empresa y cuáles son las acciones que se deben adoptar para comunicar y denunciar los hechos ante las autoridades públicas competentes, fijando un canal o procedimiento para coordinarse con ellas.

12 Apartado 4, letras c), h) e i)

13 Apartado 5 párrafo d) e i) de la Tercera Parte

4.

Legislación y medidas preventivas aplicables a los supuestos de violencia externa

Una vez sentados estos criterios pasamos a hacer una descripción de las normas aplicables a los supuestos de violencia externa, cuestión que se presenta especialmente compleja por cuanto que las conductas sobre violencia en el trabajo, ya sean de violencia interna o externa, se consideran pluriofensivas puesto que vulneran tanto el derecho a la dignidad del trabajador previsto en el Estatuto de los Trabajadores (Art. 4.2.e) ET) como el derecho a su integridad física y psíquica previsto tanto en dicha Ley como en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales (Art. 4.2.d) ET y Art. 14.2. LPRL). Además de todo ello, como ya hemos visto, respecto a determinados establecimientos también interviene la normativa sobre seguridad ciudadana.

A ello hay añadir, como ya hemos mencionado al principio, la aplicación de las normas de seguridad social respecto a los daños a la salud que sufran los trabajadores por la violencia externa que son considerados como accidente laboral por el Art. 115.5.b) LGSS. Son por lo tanto, cuatro las legislaciones que pueden ser de aplicación ante estos supuestos.

Vamos a hacer a continuación una descripción de la aplicación de cada una de estas normas.

4.1.- La aplicación de las normas de seguridad ciudadana en los establecimientos con riesgo de atraco

Hacemos aquí referencia a las medidas que conforme a las normas de seguridad ciudadana del RD 2364/1994 han de adoptar determinados establecimientos. El contenido de estas normas es sencillo y mecánico y su vigilancia y control corresponde a las fuerzas y cuerpos de seguridad y no a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Se trata de una serie de medidas que cada establecimiento ha de adoptar para prevenir el riesgo de atraco. Describimos a continuación las medidas más importantes que prevé el Reglamento:

1) Medidas de seguridad en bancos y entidades de crédito

En estas empresas debe existir un departamento de seguridad, que tendrá a su cargo la organización y administración de la seguridad de la entidad bancaria o de crédito y las entidades deben conectar con una central de alarmas propia o ajena los sistemas de seguridad instalados en sus establecimientos y oficinas.

En aquellas en las que se custodien fondos o valores se instalarán algunos mecanismos especiales tales como:

- Equipos o sistemas de captación y registro, con capacidad para obtener las imágenes de los autores de delitos

- Dispositivos electrónicos, de las características que se determinen por el Ministerio del Interior, con capacidad para detectar el ataque a cualquier elemento de seguridad física donde se custodien efectivo o valores.
- Pulsadores u otros medios de accionamiento fácil de las señales de alarma.
- Recinto de caja de, al menos, dos metros de altura y que deberá estar cerrado desde su interior durante las horas de atención al público
- Control individualizado de accesos a la oficina o establecimiento
- Carteles u otros sistemas de información de análoga eficacia, anunciadores de la existencia de medidas de seguridad

Las cámaras acorazadas, cajas de alquiler, cajas fuertes, dispensadores de efectivo y cajeros automáticos deberán cumplir con requisitos especiales.

En las oficinas centrales se han de mantener los planos de planta actualizados de todas sus oficinas, descriptivos de la distribución de las distintas dependencias y de las instalaciones de seguridad de los diferentes servicios.

2) Medidas de seguridad en joyerías, platerías, galerías de arte y tiendas de antigüedades

Las medidas previstas en estos establecimientos son, entre otras:

- La presencia de caja fuerte o cámara acorazada.
- Pulsadores antiatraco u otros medios de accionamiento del sistema de alarma que estarán instalados en lugares estratégicos.
- Rejas en huecos que den a patios y pasos interiores del inmueble, así como cierres metálicos en el exterior.
- Puerta blindada.
- Protección electrónica de escaparates, ventanas, puertas y cierres metálicos.
- Dispositivos electrónicos con capacidad para la detección redundante de la intrusión en las dependencias del establecimiento en que haya efectivo u objetos preciosos.
- Detectores sísmicos en paredes, techos y suelos de la cámara acorazada o del local en que esté situada la caja fuerte.
- Conexión del sistema de seguridad con una central de alarmas.
- Carteles u otros sistemas de información de análoga eficacia.

3) Medidas de seguridad en estaciones de servicio y unidades de suministro de combustibles y carburantes

Dispondrán de una caja fuerte con sistema o mecanismo que impida la extracción del dinero a través de la abertura destinada a su introducción en la caja, y dos cerraduras protegidas. La caja estará empotrada en una estructura de hormigón armado, preferentemente en el suelo.

Una de las llaves de la caja fuerte estará en poder del encargado del negocio u otro empleado y la otra en posesión del propietario o persona responsable de la recogida de los fondos, sin que en ningún caso pueda coincidir la custodia de ambas llaves en la misma persona, ni en personas que trabajen juntas.

A fin de permitir las devoluciones y cambios necesarios, cada empleado de las estaciones de servicio y unidades de suministro de combustibles y carburantes sólo podrá tener en su poder, o, en el caso de autoservicio, en la caja registradora, la cantidad de dinero que fije el Ministerio del Interior.

Las estaciones y unidades de suministro podrán disponer, advirtiéndolo al público usuario mediante carteles situados en lugares visibles, que sólo se despachará combustible por cantidades determinadas de dinero, de forma que puedan ser abonadas por su importe exacto sin necesidad de efectuar cambios.

4) Medidas de seguridad en oficinas de farmacia

Todas las oficinas de farmacia deberán contar con un dispositivo de tipo túnel, bandeja de vaivén o bandeja giratoria con seguro, que permita adecuadamente las dispensaciones a los clientes sin necesidad de que éstos penetren en el interior.

La utilización de esta medida será obligatoria únicamente cuando las farmacias presten servicio nocturno o de urgencia.

5) Medidas de seguridad en administraciones de lotería y despachos de apuestas mutuas

Dispondrán de un recinto cerrado en el que existirá una caja fuerte de las características determinadas en el Art. 127.1 del Reglamento en la que se custodiarán los efectos y el dinero en metálico.

La parte del recinto destinada al público estará totalmente separada, por elementos o materiales de blindaje del nivel que se determine, de la zona reservada a los empleados que realicen transacciones con el público, la cual estará permanentemente cerrada desde su interior y dotada de dispositivos que impidan el ataque a dichos empleados.

Las transacciones con el público se harán a través de ventanillas.

6) Medidas de seguridad en establecimientos de juego.

Las mismas que en el caso anterior. Las salas de bingo autorizadas para más de ciento cincuenta jugadores, así como a los salones de máquinas de juego autorizados para más de setenta y cinco máquinas de juego habrán de contar con las cajas fuertes previstas para las estaciones de servicio

4.2.- La violación de los derechos básicos de la relación laboral.

La omisión de medidas protectoras del empresario ante un hecho real de violencia o acoso de terceros que haya padecido uno de sus empleados puede suponer una vulneración de los derechos laborales básicos a la protección de la integridad física y a la consideración debida a la dignidad del trabajador previstos en los Art. 4.2.d) y 4.2.e) del Estatuto de los Trabajadores.

El empresario no solamente tiene el deber de respetar estos derechos a través de sus propios actos o los de su representante en el centro de trabajo sino también el deber de **garantizar** su pleno disfrute respecto a la conducta seguida por otros trabajadores o terceros durante la jornada laboral del trabajador.

El Art. 8.13 bis de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS) es el más explícito a este respecto puesto que señala que el empresario cometería una infracción laboral muy grave por “el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo, *siempre que, conocido por el empresario, éste no hubiera adoptado las medidas necesarias para impedirlo*”.

Este mismo criterio es el que también sería de aplicación a los supuestos de las infracciones previstas en los Art. 8.11 y 8.13 de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS). Se ha de tratar en este caso de hechos y circunstancias que el empresario ya conocía o debía conocer para imputar su responsabilidad ante una conducta de omisión del deber de protección y garantía de los derechos básicos laborales de los trabajadores que están a su servicio.

Sin embargo, la protección que brinda el Estatuto de los Trabajadores y la LISOS ante estas conductas es restringida ya que se trata de una infracción de resultado ante una violación ya consumada de los derechos básicos laborales y no cabe su imposición ante la mera omisión de medidas preventivas ante supuestos de riesgo, tal y como sucede con la aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, tal y como a continuación vamos a ver.

4.3.- La aplicación de la ley de prevención de riesgos laborales.

De acuerdo con la Guía de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre los Riesgos Psicosociales la violencia en el trabajo (ya sea interna o externa), forma parte de los mencionados riesgos junto con el estrés laboral y la fatiga derivada del tiempo de trabajo.

Los “riesgos psicosociales en el trabajo” se han definido por la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo como “aquellos aspectos del diseño, organización y dirección del trabajo y de su entorno social que pueden causar daños psíquicos, sociales o físicos en la salud de los trabajadores”.

No hay disposiciones particulares que regulen estos riesgos, lo cual no impide, tal y como también han señalado las dos citadas sentencias del Tribunal Supremo y la citada Guía, que sean de directa aplicación las disposiciones generales de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales sobre gestión de riesgos previstas en los Art. 14 a 25 de esa Ley. Contamos así con los siguientes preceptos de directa aplicación a los riesgos psicosociales y que podrían ser objeto de fiscalización a través de la Ley de Infracciones y Sanciones en el Orden Social (LISOS):

1. La obligación del empresario de eliminar los riesgos evaluar los que no se pueden evitar (Art. 15.1.a) y b) y 16.2.a) LPRL y Art. 12.1.b) LISOS)
2. La obligación de planificar y ejecutar las medidas que derivan de la evaluación (Art. 16.2.b) y Art. 12.6 LISOS)

3. La obligación de realizar un Plan de Prevención que incluya aspectos como los procedimientos y canales de comunicación en materia de prevención (Art. 16.1. LPRL, Art. 2 RSP y Art. 12.1.a) LISOS)
4. La obligación de investigar las causas para los daños a la salud de los trabajadores (Art. 16.3. LPRL y Art.12.2 LISOS)
5. La obligación de adscribir a los trabajadores a puestos que sean compatibles con su estados psicofísico de salud (Art. 25.1 LPRL y Art. 12.7 y 13.4 LISOS)

El Inspector deberá hacer en todo caso un examen sobre la previsibilidad de estas conductas a la hora de considerar si al empresario se le puede reprochar por la falta de protección efectiva o la falta de evaluación del riesgo o de medidas resultante de la misma.

Si el establecimiento está considerado dentro del ámbito del Reglamento de Seguridad Privada hay que considerar que el riesgo de atraco siempre existe. Esta cuestión resulta también bastante clara cuando ya ha habido intentos o sucesos de tal naturaleza en el propio establecimiento o en aquellos que se encuentran en similares condiciones. Analizamos a continuación con mayor profundidad las medidas preventivas que se pueden adoptar por el empresario ante los supuestos de riesgo de violencia externa.

a) La evaluación de riesgos de violencia externa

La evaluación del riesgo de violencia externa puede realizarse dentro de la evaluación general de riesgos, dentro de una evaluación específica sobre riesgos psicosociales o incluso también de forma separada a dicha evaluación cuando la problemática en el centro o lugar de trabajo sea especialmente relevante.

El Criterio Técnico 87/2011 de la ITSS señala la evaluación debe tener en cuenta los siguientes factores:

- Las características del centro de trabajo, como su localización y situación de aislamiento
- El valor de los objetos y productos que se guardan en el centro de trabajo.
- La experiencia de anteriores sucesos de violencia externa, tanto los que haya sufrido la empresa como otras de su mismo entorno o circunstancias.
- La necesidad de los mecanismos de alarma y auxilio.

La evaluación debe ser realizada por los técnicos de prevención competentes excepto en aquellos aspectos que incumban al cumplimiento de las medidas previstas en el Reglamento de Seguridad Privada (RD 2364/1994) cuando éste sea de aplicación.

Siguiendo la Guía de la Inspección sobre Riesgos Psicosociales estas serían las principales peculiaridades de la evaluación de la violencia externa:

- En cuanto a las unidades de análisis de la evaluación, hay que tener en cuenta que estas pueden ser diferentes para la violencia externa que para otros riesgos psicosociales. Hay que tener presente cuáles son los puntos de posible contacto y conflicto con personal externo al centro de trabajo y en base a ello establecer los puntos de referencia para la evaluación.
- En lo que respecta al método de evaluación hay que tener en cuenta que muchos de los métodos vigentes sobre riesgos psicosociales no contemplan la violencia externa, en cuyo caso habría que adoptar un método propio y diferente para evaluar este riesgo que cumpla con los requisitos del Art. 5 del Reglamento de Servicios de Prevención.
- Las técnicas de muestreo solo se deben llevar a cabo cuando sea especialmente dificultoso realizar la evaluación completa y cuando las personas escogidas tengan idénticas condiciones a las demás. No es admisible, por lo tanto, extrapolar los resultados de la evaluación de un centro de trabajo a todos los demás de la empresa.
- Es siempre necesaria en cualquier caso la consulta a los delegados de prevención en los mismos términos que cualquier otra evaluación de riesgos.

b) Las medidas resultantes de la evaluación de riesgos y su ejecución

Una vez hecha la evaluación se deben determinar las medidas dirigidas a eliminar o reducir la exposición a los riesgos identificados. La legislación no suele determinar estas medidas para la mayoría de los supuestos salvo aquellas previstas de manera expresa en el Reglamento de Seguridad Privada.

El juicio sobre la adecuación de las medidas adoptadas por el empresario debe ser realizado teniendo en cuenta las particulares circunstancias de cada caso concreto y los medios de los que puede disponer en cada supuesto la empresa.

Estas pueden ser algunas de las medidas más importantes:

1) Dispositivos de aviso, alarma y video vigilancia para empleados en situación de riesgo

Nos referimos a los mecanismos que sirven al empleado expuesto a una situación de violencia para que acudan en su auxilio los servicios de seguridad privados o públicos.

En caso de que se utilicen dispositivos de video vigilancia el empresario debe consultar su implantación previamente con los representantes legales de los trabajadores cuando estos puedan ser también usados como sistema de control del trabajo, conforme a lo dispuesto en el Art. 64.5.f) del Estatuto de los Trabajadores.

2) Medidas de apoyo al personal en situación de riesgo

En otras ocasiones, la medida que se puede adoptar para reducir el riesgo es evitar que se realicen trabajos con peligro de violencia externa en lugares solitarios o apartados o en horarios, normalmente nocturnos, en que el riesgo sea mayor, o que estos trabajos se realicen por más de una persona.

3) La contratación de servicios externos de seguridad

Otra medida de protección puede ser la contratación de vigilantes de seguridad. Esta fue precisamente la medida adoptada por la empresa en el supuesto de la citada sentencia del Tribunal Supremo de 20 de septiembre de 2007 cuya posterior ausencia motivó la situación de desamparo ante la agresión violenta que sufrió la trabajadora.

4) La formación sobre gestión de conflictos, autoprotección y defensa impartida a los empleados

Esta formación como medida preventiva debe ir especialmente dirigida a los empleados expuestos al riesgo de violencia externa.

Puede tratarse de formación sobre cómo gestionar situaciones de conflicto para los empleados que sean receptores de las quejas y reclamaciones de los clientes o usuarios y puede ser una formación sobre técnicas de autoprotección y defensa para los empleados expuestos al riesgo de atraco. Todos los trabajadores expuestos al riesgo de violencia externa deben ser conocedores de los procedimientos que hay seguir cuando se planteen estas situaciones en la empresa. Estas medidas deberán estar presentes en la planificación de medidas preventivas.

5) Medidas de coordinación con otras empresas y del titular del centro de trabajo ante la violencia externa

La violencia y acoso externo es el que tiene lugar entre los trabajadores de una empresa o varias empresas que comparten un mismo centro o lugar de trabajo y las personas que no prestan servicios en dicho centro, cualquiera que sea la razón y el origen de su presencia en el mismo.

Ante la violencia externa, en el supuesto de que en el centro o lugar de trabajo hubiera varios empresarios, estos tendrían igualmente la obligación de cooperar y coordinarse para la adopción de medidas preventivas y así evitar o reducir el riesgo de violencia de sus trabajadores (Art. 24.1 LPRL) y el titular del centro de trabajo tendría la obligación de adoptar las medidas o instrucciones adecuadas en relación al control de acceso al centro de trabajo por parte de terceros (Art. 24.2. LPRL).

6) El compromiso del empresario con las medidas preventivas a través de una declaración de principios

Una vez definidas al término de la evaluación de riesgos las medidas que deben ser adoptadas para paliarlos, reducirlos o eliminarlos, resulta en este caso aconsejable, aunque no exigible, que el empresario

deje constancia de su compromiso personal con la adopción de estas medidas. Ya hemos expresado al principio el valor clarificador que tienen estas declaraciones y reconocimientos expresos cuando se trata de abordar la violencia externa.

Conforme a las Directrices Multisectoriales europeas esta declaración podría comprender una definición clara de la violencia y el acoso de terceros, dando ejemplos de las diferentes formas que pueden adoptar y proporcionar una información apropiada a clientes, compradores, usuarios de servicios, público, estudiantes, familiares y pacientes, destacando que no se tolerarán el acoso y la violencia hacia los trabajadores y que se emprenderán acciones legales si llegara el caso.

Un lugar apropiado para plasmar estos compromisos podría ser el Plan de Prevención.

c) Reacción ante los supuestos de violencia externa y revisión de la evaluación

Como reacción y respuesta a las situaciones de violencia que sucedan las empresas pueden adoptar las siguientes medidas:

1) Implantar procedimientos de gestión de conflictos y de seguimiento y control de incidentes

En algunos sectores como el de educación, sanidad y servicios de atención social, resulta frecuente el uso de protocolos para investigar y resolver los conflictos de violencia y acoso de terceros, que son normalmente los usuarios del servicio o sus parientes o amigos.

La particularidad respecto a los protocolos de violencia interna reside en la ausencia de potestad sancionadora disciplinaria del empleador respecto a los terceros que sean causantes de actos de violencia y acoso, ya que esta materia entra dentro de las competencias de las autoridades de interior o de los órganos de la jurisdicción penal en su caso.

Sin embargo, estos protocolos son útiles para manejar los conflictos. En base a ellos se investigan los hechos y se analizan las medidas preventivas más adecuadas para evitar su repetición futura.

También resulta conveniente que en ellos se estudie, tal y como proponen las Directrices Multisectoriales, las formas de cooperación y comunicación de incidentes con las autoridades públicas competentes.

Conforme a las Directrices Multisectoriales estos procedimientos podrían consistir en los siguientes actos:

- Hacer un **registro** de todas las denuncias e incidencias relacionadas con situaciones de violencia externa. La identificación de estas situaciones, sea cual sea su importancia, puede contribuir a la realización de un mapa de riesgos muy valioso para las evaluaciones de riesgo.
- Instituir **procedimientos o protocolos internos** de la empresa para supervisar e investigar cualquier acusación de acoso o violencia de terceros, e informar a las víctimas sobre el avance de cualquier investigación o acción. Debe haber al respecto requisitos claros en cuanto a la notificación de incidencias por parte de los trabajadores y las medidas adoptadas para proteger a dichos trabajadores de posibles represalias y abordar el tema con otras autoridades públicas.
- Políticas claras sobre cuándo es apropiado **presentar quejas o denuncias ante las autoridades públicas policiales o judiciales** por situaciones potenciales o reales de violencia externa.

Al igual que en los casos anteriores, el marco adecuado para documentar estos procedimientos sería el Plan de Prevención sin perjuicio del uso de la planificación preventiva para su paulatina implantación.

2) La atención médica a las personas afectadas por actos de violencia

Las empresas pueden establecer medidas de vigilancia inmediata de la salud, incluida la salud mental o psíquica, de los trabajadores que sean víctimas de actos violentos.

3) La defensa jurídica de los trabajadores afectados por actos de violencia

Algunas empresas que ya han establecido acuerdos con los representantes de los trabajadores sobre el tratamiento de la violencia externa han fijado procedimientos de asistencia y apoyo jurídico a las víctimas que normalmente van acompañadas de la contratación de seguros adicionales sobre dicha asistencia y daños a la salud.

4) La adscripción de los trabajadores afectados por actos de violencia a puestos compatibles con su estado psicofísico

Tal y como se recoge en el Criterio Técnico 87/2011 de la ITSS es necesario tener en cuenta, ante las posibles situaciones de estrés postraumático de los trabajadores que han sufrido actos de violencia y que su reincorporación y vuelta al trabajo se haga conforme a lo dispuesto en el Art. 25.1 LPRL para que sean adscritos a un puesto al que sean declarados aptos y compatibles por parte del servicio de prevención.

5) La revisión de la evaluación de riesgos

Por último el Criterio Técnico también prevé los casos en que se debe hacer la revisión de la evaluación de riesgos conforme al Art. 6 RSP como son los cambios en las condiciones de trabajo que aumenten la exposición a este riesgo, como el trabajo en solitario, los daños a la salud sufridos por los trabajadores como consecuencia de acciones violentas y otras incidencias.

La revisión también puede hacerse de forma programada y periódica mediante la realización de simulacros, revisión de dispositivos de alarma o cuando haya sido acordada con los representantes de los trabajadores.

4.4-La aplicación de la ley general de seguridad social

Por último, como ya hemos dicho los actos de violencia externa que sufran los trabajadores pueden dar lugar a daños a la salud que pueden tener la consideración de accidente de trabajo conforme a lo dispuesto en el Art. 115.5.b) LGSS.

La jurisprudencia que hay sobre la aplicación de este precepto suele admitir la existencia de accidente laboral cuando existe una vinculación clara con el trabajo o incluso también en aquellos supuestos en los que tal vinculación es posible por el mero hecho de que los agresores han aprovechado el itinerario al trabajo, sin que conste la existencia de relación entre el trabajador y éstos que demuestre una motivación extralaboral de la agresión (STSJ Galicia de 20 de marzo de 2009).

No puede calificarse en cambio como accidente laboral el producido materialmente en el trayecto que conduce al centro de trabajo cuando los hechos responden a motivaciones ajenas al trabajo (STS de 20 de junio de 2002) o cuando la agresión que sufre el trabajador por parte de un tercero -sea en el lugar de trabajo o in itinere- obedece a razones personales entre agresor y agredido no es posible calificar el suceso como accidente de trabajo (STS 20 de febrero de 2006).

La aplicación del recargo de prestaciones (Art. 123 LGSS) sería en principio posible en estos supuestos, pero aún desconocemos la existencia de algún caso real en la jurisprudencia de los tribunales dado el carácter reciente de la doctrina e interpretación jurídica que liga los sucesos de violencia externa con la aplicación de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.



Experiencias prácticas



Introducción

Antes de comenzar a exponer un listado a modo de ejemplos de distintas experiencias que consideramos pueden servirnos de buenas prácticas, recogemos un concepto amplio de buenas prácticas, seguido del empleado por la Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo (AESST) y el orden que se utilizará para exponer un **resumen y posterior análisis de cada una, mediante la técnica DAFO**, que brevemente describimos para facilitar una auto reflexión y aplicación práctica de lo que se considere adecuado a cada uno de los entornos de trabajo.

D	Debilidades: elementos y actitudes internas (que ya tiene la empresa) y que constituyen barreras
A	Amenazas: situaciones negativas externas a la empresa que puedan perjudicar el buen desarrollo de la práctica.
F	Fortalezas: elementos internos y positivos que lo diferencian de otros de igual clase.
O	Oportunidades: factores positivos externos que pueden ser aprovechados para contribuir al éxito o mejora de la práctica.

Hay que tener en cuenta que dichas buenas prácticas, en el caso de la presente Guía, tratan principalmente el riesgo psicosocial de la violencia de terceros o violencia externa cuyo concepto ya se ha reflejado en los apartados anteriores de la misma. Aunque en consecuencia también se combate el estrés laboral que sufren los trabajadores, derivado de los mismos actos de violencia, tal y como se cita en alguna de las buenas prácticas europeas recogidas es este último apartado de la presente Guía.

El concepto de buena práctica

Los casos que a continuación se irán describiendo uno a uno entran dentro de un concepto de buenas prácticas desde un sentido amplio, para dejar bien claro que no ofrecemos un listado exhaustivo de las mismas, sino que además cada empresa, centro, sector, área... que pueda estar interesado o implicado en cierta medida con el asunto de esta guía, pueda a su vez tener sus propios casos de cómo se ha actuado para solventar la violencia externa, aplicando en todo o en parte lo que consideren oportuno para su lugar de trabajo, dentro del abanico que les ofrecemos de casos de buenas prácticas. En este listado se recogen sólo las que consideramos más importantes o más útiles para poderlas aplicar en otros sectores o subsectores, incluso aunque no sean similares a los casos que exponemos.

El concepto que hemos manejado a la hora de buscar y encontrar información, para ofrecerla comentada de forma que sea lo más cercana posible a los **Delegados de Prevención, como herramienta primordial para transmitirlos**, es el siguiente:

Una buena práctica es la actuación puesta en marcha en una empresa, que ha sido efectiva para mejorar realmente las condiciones de trabajo o, cuando menos, para reducir los riesgos en la misma, y que son susceptibles de servir de ejemplo a otras empresas del sector, incluso de otras ramas de actividad. Esta última característica para considerarla como buena práctica es lo que se conoce con el término de transferibilidad: Posibilidad de implantación de la práctica en otras empresas similares o incluso distintas.

Siguiendo el concepto de buenas prácticas indicado por la AESST, hablamos de soluciones aplicables, por tanto **no se refieren a experiencias teóricas ni hipotéticas**. Su aplicabilidad es para promover la gestión eficaz de los riesgos laborales, en este caso del riesgo psicosocial de la violencia de terceros. Por tanto deben aportar evidencias claras de las medidas adoptadas para lograr tal gestión pragmática. Es decir, la intervención debe reflejar buenas experiencias de gestión para:

- 1. Mejorar las condiciones de trabajo en general** (en riesgos psicosociales tales como: turnos de trabajo, forma de realizar el trabajo ya sea aislado o en equipo, comunicación a todos los niveles de la empresa, autonomía del para poder tomar sus propias decisiones, contenido del trabajo por ejemplo si es complejo o monótono, estilos de mando, definición del rol o papel de cada trabajador,...)
- 2. Resultar eficaz en cuanto a la promoción de la salud y la seguridad del trabajador** (porque no sólo es la ausencia de enfermedades y accidentes en el trabajo, sino también como estado de bienestar físico, psíquico y social según el concepto de salud ofrecido por la OMS y la OIT).
- 3. Centrarse en la eliminación del riesgo en su origen.** Es uno de los principios básicos de prevención recogidos en el artículo 15 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
- 4. Conseguir como resultados un beneficio real e identificable** en materia de salud y seguridad en el trabajo, por lo que esta Agencia Europea deja bien claro que no deben haberse desarrollado únicamente con fines comerciales.
- 5. Cumplir las exigencias legales correspondientes** al Estado miembro en que se haya aplicado. Preferentemente convendría que pudiera mejorar o ampliar los estándares mínimos, yendo más allá del simple cumplimiento formal de la normativa.
- 6. Incluir un enfoque que cuente con la participación de los trabajadores y empresarios.**
- 7. Contar con el apoyo total de la dirección.**

1.-

Experiencias prácticas nacionales:

1.1.-Experiencias prácticas del sector servicios.

· RELACIONADAS CON LOS TRABAJADORES DE TRANSPORTE.

FERROCARRILES VASCOS, S. A. PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO.

Disponible en:http://www.osalan.euskadi.net/s94-osa9999/es/contenidos/informacion/destacados_premios/es_premios/adjuntos/EUSKOTREN.pdf.

Eusko Tren, tras algunos incidentes registrados entre el colectivo de Agentes de Tren, debatió el tema de la violencia en el trabajo en el seno del Comité de Seguridad y Salud y se decidió que era necesario realizar una identificación y evaluación de riesgos psicosociales que afectan al personal de Eusko Tren, analizando, entre ellos, la violencia externa en el trabajo. El objetivo era identificar los factores de riesgo por puesto, las personas y grupos afectados, evaluar la magnitud del problema y establecer las medidas correctivas y preventivas necesarias. Por esta razón se inició un proceso que está dividido en dos partes: por un lado, la identificación y evaluación de los riesgos psicosociales, y, por otro, el Plan de Acción dirigido a la prevención de la Violencia Externa en el Trabajo.

Una vez realizada la evaluación de Riesgos Psicosociales, se detectaron varias áreas de mejora. En la evaluación se identificó la violencia externa como un factor de riesgo que afectaba con una intensidad alta a los siguientes puestos de trabajo: agente de tren, agente de tranvía, conductor/a, cobrador/a, personal de la Oficina de Atención al Cliente, personal que realiza tareas de intervención y auxiliares de estaciones. El Plan de Acción contra la violencia externa en el trabajo ha consistido en la adopción de varias medidas:

Impartición de información	Dirigida a los colectivos afectados por la violencia externa, acerca de cómo manejar comportamientos agresivos y/o violentos
Actuaciones del Servicio Médico	El servicio médico ofrece al personal de riesgo la ayuda necesaria preservando la confidencialidad
Promoción de la participación del personal	Acciones: -Constitución de un Equipo de Mejora multidisciplinar para coordinar el Plan de Acción -Reuniones del Equipo de Mejora -Constitución del Equipo de Violencia Cero, que realiza un seguimiento de las acciones del Equipo de Mejora, de los incidentes registrados y de cualquier tema que surja relacionado con la violencia externa
Elaboración e implantación de un procedimiento de intervención	Procedimiento para intervenir en caso de incidente violento crítico
Elaboración y comunicación de la Política de Tolerancia Cero	Dado a conocer a todo el personal
Elaboración e implantación de un registro de incidentes	Para su cumplimentación por las personas afectadas, que sirve como mecanismo de comunicación.
Elaboración de una Guía de Prevención	Guía para todo el personal, para participar activamente en su prevención y como actuar en caso de que se produzca
Elaboración de propuestas de medida correctivas y preventivas	Propuestas a corto y medio plazo

Eficacia de los resultados:

Las acciones que se han llevado a cabo para prevenir la violencia externa en esta empresa han tenido unos resultados, algunos de los cuales se comentan a continuación:

Conocimiento de factores de riesgo, intensidad de los mismos y nivel de riesgo	Constituyen el punto de partida para las medidas preventivas concretas en cada puesto, priorizando según la intensidad y el nivel de riesgo
Conocimiento de las personas que han sufrido daño	Datos necesarios para poder suministrar ayuda
Conocimiento del perfil individual de las personas	Todos podrán conocer el grado de riesgo que presentan a nivel individual, la intensidad del riesgo, su vulnerabilidad ante los factores psicosociales y los efectos en su salud
Participación del personal en la actividad preventiva	Se consensuan las medidas y acciones con las partes interesadas y comunicando las fases y acciones a todo el personal. Esto ha aumentado la participación.
Mejora del clima laboral	Todo lo anterior ha supuesto una mejora del clima laboral de la empresa
Obtención de datos estadísticos sobre incidentes violentos	Se disponen de datos de frecuencia, lugares, fechas, horarios en los que se repiten las situaciones violentas, personal al que afectan y cualquier otro aspecto de interés
Mejora de la comunicación y de la información y formación del personal	Se ha mejorado de forma importante el conocimiento por parte del personal afectado sobre cómo actuar en este tipo de situaciones

EMT-MADRID. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN A CONDUCTORES EN LINEA Y RESTO DE PERSONAL CON SERVICIO DE CALLE.

Disponible en: http://www.ugtemtmadrid.com/varios/PROCEDIMIENTO_AGRESIONES_DEFINITIVO.pdf

La prestación de la actividad de servicio público desarrollado por los trabajadores de la EMT, puede producir situaciones de tensión o conflicto entre ciudadanos y trabajadores. Para los casos en los que se produzca una agresión verbal o física por parte de terceros, el Comité de Seguridad y Salud ha aprobado por unanimidad el siguiente protocolo de actuación:

Pasos a seguir:

- Evitar responder a insultos y/o amenazas y solicitar la colaboración de terceras personas que intercedan para evitar la agresión y puedan aportar su testimonio en calidad de testigos.
- Comunicación de emergencia, bien accionando el pisón de emergencia o bien en el teléfono habilitado para ello. Puesta en contacto con el superior inmediato, facilitándole toda la información de la agresión. Esperar la llegada del servicio móvil o del los servicios de Emergencia. Recabar toda la información útil para identificar al agresor de cara a la futura denuncia.
- Al recibirse la llamada de emergencia, la empresa se pondrá en contacto con el Servicio de Emergencias del 112 y enviará una unidad móvil de la empresa. Se notificará la agresión al centro de Operaciones o al Departamento del agredido.
- Intervención del mando de la empresa desplazado al lugar de la agresión: una vez atendido el trabajador agredido por los Servicios de Emergencia, permanecerá con el trabajador en todo momento, recabando la información y se acompañará al trabajador al hospital, domicilio o donde proceda. Se entregará un parte de la agresión al trabajador para su cumplimentación.
- Si el trabajador desea poner denuncia, la empresa prestará asistencia letrada.
- Comunicación de la agresión al Comité de Seguridad y Salud.
- Se prestará atención psicológica en caso necesario.
- La empresa publicará en la página web interna y en los tablones de Seguridad y Salud de los Centros de Operaciones, el protocolo para su conocimiento.

· RELACIONADAS CON LOS TRABAJADORES DE SANIDAD.

SERVICIO CANARIO DE SALUD. PLAN DE PREVENCIÓN DE LAS AGRESIONES A LOS TRABAJADORES.

El Servicio Canario de Salud, a través de la Dirección General de Recursos Humanos, ha visto la necesidad de elaborar un plan de actuación para la prevención de las agresiones. El plan aborda de forma integral las situaciones conflictivas y de violencia en todos los centros y servicios del Servicio Canario de Salud.

OBJETIVOS:

- Prevenir y/o disminuir las situaciones de tensión y conflictos entre usuarios y trabajadores del SCS
- Prevenir las agresiones y actos de violencia contra los trabajadores, tanto en los centros sanitarios como en los domicilios de los pacientes.
- Proteger a los trabajadores, usuarios, bienes y servicios del SCS con los medios materiales y humanos disponibles.
- Transmitir pautas de actuación concretas en el supuesto de incidentes.
- Garantizar a los trabajadores afectados asistencia sanitaria y jurídica, así como el estudio del incidente a través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
- Generar seguridad y confianza en los trabajadores del SCS.
- Mejorar el ambiente laboral, para favorecer el respeto mutuo y una buena comunicación.
- Favorecer la información de los usuarios en relación a sus derechos y deberes, procedimiento de acceso a los servicios sanitarios, catálogo de prestaciones básicas, circuitos de derivación entre Atención Primaria y Especializada, etc.

Prevención de Agresiones:

- Medidas de prevención y control de condiciones que propicien situaciones conflictivas.
- Medidas de seguridad para la prevención de agresiones.
- Actuación del Servicio de PRL del SCS.
- Recomendaciones para el manejo del paciente conflictivo y/o iritado.
- Información dirigida a la población
- Medidas en relación con la asistencia sanitaria (en el centro sanitario o en el domicilio del paciente).

Procedimiento de actuación ante incidentes

- Solicitud de ayuda protocolizada.
- Aviso a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.
- Comunicación protocolizada.
- Traslado al Servicio de Medicina Preventiva, Urgencias o Mutua de Accidentes.
- Ofrecimiento de apoyo psicológico.
- Ofrecimiento de apoyo jurídico.
- Manifiesto de repulsa.
- Documentación del incidente.

Evaluación y Seguimiento del Plan

Seguimiento y evaluación de las medidas adoptadas para conocer las incidencias derivadas de su implantación.

GOBIERNO DE LA RIOJA. PLAN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN AL PROFESIONAL DEL SERVICIO RIOJANO DE SALUD VICTIMA DE AGRESIÓN EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.

Disponible en: <http://www.riojasalud.es/ficheros/prevagresionlaboral.pdf>.

El documento se estructura en cuatro partes, de las cuales las tres primeras son de Acciones y Medidas de Prevención y la cuarta de Acciones y Medidas de Actuación en el caso de producirse la agresión.

Las medidas de Prevención se formulan entorno a medidas estructurales de seguridad pasiva y activa para realizar la asistencia sanitaria en un ambiente de confianza y seguridad, medidas organizativo-informativas-formativas tanto para el personal como para el usuario del Servicio de Salud, y la detección precoz de situaciones potencialmente agresivas con el objetivo de identificarlas y desactivarlas antes que originen una agresión.

La última parte es la asistencia médico-psicológica y jurídica a los trabajadores víctimas de agresión física o verbal, puesto que es importante dar una respuesta rápida y profesional que permita a la víctima superar y reducir al mínimo las repercusiones de la agresión.

Es importante desarrollar una acción permanente de seguimiento de la actividad preventiva presentada en este documento, con el fin de perfeccionar de manera continua las actividades de identificación, evaluación y control de los riesgos y los niveles de protección existentes con el fin de disponer lo necesario para establecer medidas correctoras y la adaptación de las medidas de prevención.

El ámbito de aplicación del Plan serán todos los trabajadores del Servicio Riojano de Salud.

El plan se divide en varias partes:

- Prevención de agresiones a los profesionales del servicio riojano de salud
 - * Medidas estructurales:
 - Unidades de especial riesgo.
 - Medidas estructurales de seguridad pasiva.
 - Medidas estructurales de seguridad activa.
 - Medidas de Seguridad en la Atención Domiciliaria.
 - * Medidas Organizativas.
 - Potenciación de la información.
 - Organización de la accesibilidad y de los circuitos de atención.
 - Formación de los profesionales.
 - Actuación del S. Prevención Riesgos Laborales.
 - Coordinación con Fuerzas de Seguridad del Estado.
 - * Procedimiento de actuación para la detección de situaciones potencialmente conflictivas.
 - Indicadores de riesgo de conducta violenta por parte de un paciente o de sus acompañantes.
 - Recomendaciones para la actuación del profesional ante los indicadores de riesgo de conducta agresiva por parte de un paciente o sus acompañantes.
- ATENCIÓN AL PROFESIONAL DEL SERIS VÍCTIMA DE AGRESIÓN EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES.
 - * Procedimiento de actuación ante una situación conflictiva.
 - Apoyo Psicológico.
 - Apoyo Jurídico.
 - Medidas adicionales.
- EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PLAN.
 - * Comisión de Seguimiento: Al objeto de poder conocer la evolución de este tipo de situaciones a lo largo del tiempo es preciso instaurar un sistema que nos permita la
 - Evaluación de las agresiones notificadas y planificar las medidas a instaurar.
 - Elaboración de informes sobre la evolución de este tipo de incidentes.
 - Elaboración de un mapa de riesgos.
 - Indicadores de Seguimiento del Plan. Para ello, se constituirá una Comisión de Seguimiento con el objetivo de evaluar la aplicación, desarrollo y efectividad del Plan de Prevención de Agresiones.
 - Implantación del Plan.

· RELACIONADAS CON LOS TRABAJADORES DE ENTIDADES FINANCIERAS.

BANCO SANTANDER. VIOLENCIA DE TERCEROS EN EL ÁMBITO LABORAL. SEMINARIO TÉCNICO.

Disponible en: <http://www.prl.ceoe.es/resources/image/PRL-JOR-RE-PON7-151210.pdf>.

El Banco Santander, presentó en el 15 de diciembre, de 2010, su política sobre la violencia a terceros, en el Seminario Técnico sobre la “Prevención de Riesgos Laborales. Perspectiva y criterio empresarial” en el que se debatieron:

- * La influencia de los cambios normativos en la responsabilidad de los empresarios.
- * El, tratamiento desde la perspectiva empresarial de la gestión de los riesgos psicosociales desde el punto de vista de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.
- * Conocer y valorar la situación actual de las Políticas Estatales en PRL: líneas marcadas en la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo y, tendencias de la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales.

La ponencia, establece:

- Definición de violencia *“insultos, amenazas, agresiones físicas o psicológicas que afecten a la seguridad/ salud y deriven de personas que no presten servicios en el centro de trabajo ya sean usuarios o clientes, ya otras personas cuya presencia y/o conducta pueda ser incluso delictiva”;*
- Efectos tiene la violencia en el ámbito laboral.
- Referencias normativas:
 - * Directiva Marco 89/391
 - * Ley de Prevención de Riesgos Laborales.
 - * Diálogo Social Europeo
 - * Ley Orgánica 1/1992, sobre Protección Ciudadana.
 - * Ley 23/1992 de Seguridad Privada.
- Procedimientos tribunal supremo.
- Acciones preventivas:
 - * Antes del acto violento. Evitar o reducir, detectando los peligros y adoptando medidas preventivas cuando sea necesario.
 - Elaboración política.
 - Análisis de factores.
 - Información y formación a trabajadores.
 - Adopción de medidas concretas en función del tipo de violencia.
 - * Después del acto violento:
 - Procedimientos de ayuda a la víctima.
 - Investigación del incidente.

- Consulta y participación, representantes de los trabajadores.
 - Revisión evaluación de riesgos.
 - Posibles modificaciones en el lugar de trabajo.
- Directrices multisectoriales del Diálogo Social Europeo.
 - * Elementos para confirmar un marco político de tratamiento adecuado.
- Aplicación práctica del Banco Santander:
 - * Política sobre seguridad en oficinas en normativa interna.
 - * Manual operativo de Seguridad Bancaria:
 - Definición de responsables.
 - Vigilancia preventiva.
 - Vigilancia operativa.
 - Actuación ante sucesos delictivos.
 - Robo.
 - Atraco.
 - Actos vandálicos.
 - Formación específica.
 - Estructura organizativa específica: departamento de seguridad bancaria, jefe de seguridad.
 - Información, participación y consulta a RLT en CESS.
 - Consideración del riesgo de atraco en el proceso de evaluación de riesgos y plan de emergencia.
 - Protocolo de asistencia inmediata a víctimas.
- Conclusiones:
 - * La violencia es un problema complejo que exige análisis e investigaciones.
 - * No puede considerarse ni analizarse bajo óptica exclusiva laboral.
 - * Indefensión e inseguridad jurídica para el empresario frente a las graves responsabilidades que pueden activarse.
 - * La inspección de Trabajo, debe centrar su función de asesoramiento técnico, antes que la sancionadora.

CAJA CANTABRIA. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DEL RIESGO DE ATRACO

Disponible en: http://www.borrmart.es/articulo_laboral.php?id=2152

Objetivo.

El objetivo de este procedimiento es establecer una metodología que permita la identificación, evaluación y aplicación de medidas preventivas y correctoras frente al riesgo que para la seguridad y salud de los trabajadores puedan derivarse de su exposición a actos delictivos en los que intervengan violencia o intimidación. Entre ellos, tiene especial relieve el atraco como riesgo tradicional para aquellos centros del Sistema Financiero donde se maneja dinero en efectivo u otros valores.

Alcance.

Este procedimiento será de aplicación para todos los trabajadores del banco o caja que desempeñen su actividad laboral en centros en los que, por existir dinero o valores en efectivo, sea previsible un riesgo razonable de atraco.

Implicaciones y responsabilidades.

El **Servicio de Prevención** evalúa los riesgos de todos los trabajadores expuestos al riesgo de atraco y recomienda medidas preventivas y correctoras, aplicables en función de los resultados de la evaluación.

Los **responsables de Prevención y Seguridad** de los centros evaluados colaborarán con los técnicos del Servicio de Prevención, facilitando dicha evaluación y asumiendo los resultados de la misma.

Los **delegados de Prevención** de la empresa, tal y como establece la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, están facultados para acompañar al técnico en sus visitas a los centros.

Las **Direcciones de las Unidades Funcionales** de la entidad deberán asumir los resultados de la evaluación, así como aplicar, en su caso, las medidas preventivas o correctoras propuestas.

Metodología

Identificación: Sabemos que el atraco a mano armada -robo con violencia e intimidación- es un hecho relativamente frecuente que se manifiesta en aquellos centros de trabajo en los que existe presencia de dinero en efectivo o valores de la entidad. Dicho acto delictivo tiene consecuencias diversas para las personas y el patrimonio de la entidad.

Entre ellas destacan las que pueden sufrir los trabajadores, que, como consecuencia de prestar sus servicios en los centros donde se produce esa violencia e intimidación, están expuestos a daños para su salud derivados del atraco.

Se hace, por tanto, necesario disponer un procedimiento metodológico que nos permita conocer el grado de exposición al atraco de cada empleado en su puesto de trabajo, exposición que vendrá determinada por dos factores: la **vulnerabilidad o "atrabilidad" del centro**, por un lado, y, de otro, la exposición del trabajador al riesgo de atraco, consecuencia de su ocupación y presencia en su propio centro.



1. Vulnerabilidad La vulnerabilidad del centro de trabajo ante el riesgo de atraco vendrá determinada por dos factores: la **exposición** del centro al riesgo de atraco y la **probabilidad** de que ese atraco se produzca.

2. La **exposición** al riesgo de atraco la mediremos en términos objetivos, determinando el historial del centro, así como las medidas de seguridad instaladas. A tal efecto, se valorarán los siguientes factores:

1 HISTÓRICO DE ATRACOS		
	EXPOSICIÓN	VALORACIÓN
Ningún atraco	Baja	0
1 atraco	Media	1
Más de 1 atraco	Alta	3

2 CÁMARAS		
	EXPOSICIÓN	VALORACIÓN
Tiene cámara en el patio de operaciones orientada a los puestos de trabajo	Baja	1
Tiene cámara visible en la puerta de entrada	Media	3

3 GRABACIÓN DE IMÁGENES		
	EXPOSICIÓN	VALORACIÓN
Dispone de grabación digital	Baja	1
Dispone de grabación en cinta de video	Media	3
NO dispone de grabación de imágenes	Alta	10

4 BÚNKER		
	EXPOSICIÓN	VALORACIÓN
La oficina solo tiene dispensadores	Baja	1
Tiene búnker sólo	Media	3
Tiene búnker y dispensador fuera del búnker	Media	5
No tiene búnker ni dispensador	Alta	10

5 ATENCIÓN FUERA DEL BÚNKER		
	EXPOSICIÓN	VALORACIÓN
Nadie atiende fuera del búnker	Baja	1
Existe uno o más puestos fuera del búnker sin manejo de efectivo	Media	3
Existe uno o más puestos fuera del búnker con manejo de efectivo	Media	5

6 DESPACHOS		
	EXPOSICIÓN	VALORACIÓN
El despacho del director o subdirector NO comunican con el búnker	Baja	1
El despacho del director o subdirector SI comunican con el búnker	Media	3

7 CAJEROS AUTOMÁTICOS		
	EXPOSICIÓN	VALORACIÓN
Los cajeros automáticos pueden operarse desde dentro del búnker	Baja	0
Para operar en los cajeros es preciso salir fuera del búnker	Media	3

8 MEDIDAS DE SEGURIDAD		
	EXPOSICIÓN	VALORACIÓN
La oficina dispone de esclusa con arco detector	Baja	1
La oficina dispone de vigilante de seguridad con armas	Baja	1
La oficina dispone de dispensadores de efectivo	Baja	1
La oficina dispone de búnker (recinto de caja)	Media	3
La oficina no dispone de ninguna de las medidas anteriores	Alta	10

La **exposición** del centro al riesgo de atraco vendrá dada por la suma aritmética de los valores de los ocho factores evaluados. La valoración de la exposición global del centro se corresponderá con la siguiente escala:

EXPOSICIÓN (E)	
< 15	Baja
15 – 25	Media
>25	Alta

La **probabilidad** de que el riesgo de atraco se produzca es muy difícil de establecer de forma objetiva. En el ánimo de objetivar este factor, aplicaremos una metodología de extrapolación de datos estadísticos. La estadística que utilizaron a tal fin es la existente de la Confederación Española de Cajas de Ahorros (CECA) y la Asociación Española de Banca (AEB). Los datos que se han tomado son los existentes en los últimos años de ambas patronales, que abarcan más del 95 por ciento del Sistema Financiero español.

Los factores que valorarán la probabilidad de que un centro sea atracado son los siguientes:

1	VISIBILIDAD PROBABILIDAD	VALORACIÓN
El interior de la oficina se ve mal desde el exterior	Baja	1
El interior de la oficina se ve regular desde el exterior	Media	3
El interior de la oficina se ve bien desde el exterior	Alta	5

2	POBLACIÓN - HABITANTES PROBABILIDAD	VALORACIÓN
0-10.000	Baja	1
10.001 – 50.000	Baja	1
50.001 – 150.000	Media	3
Más de 150.000	Alta	5

3	GRABACION DE IMÁGENES PROBABILIDAD	VALORACIÓN
Dispone de grabación digital	Baja	1
Dispone de grabación en cinta de video	Media	3
NO dispone de grabación de imágenes	Alta	10

4 NUMERO DE EMPLEADOS		
	PROBABILIDAD	VALORACIÓN
Más de 15	Baja	1
De 8 a 15	Baja	1
De 1 a 3	Media	3
De 4 a 7	Media	3

5 OTRAS ENTIDADES		
	PROBABILIDAD	VALORACIÓN
Las entidades de las cercanías NO han sido atracadas	Baja	1
Otras entidades de las cercanías han sido atracadas	Media	3

La probabilidad vendrá dada por la suma aritmética de los valores de los cinco factores, resultando la probabilidad de atraco del centro medible conforme a la siguiente escala:

PROBABILIDAD (P)	
< 15	Baja
15 – 20	Media
>20	Alta

Obtenidos los datos de exposición y probabilidad, el perfil de vulnerabilidad del centro de trabajo se obtendrá por el producto de ambos:

VULNERABILIDAD CENTRO (E x P)		EXPOSICIÓN		
		BAJA	MEDIA	ALTA
PROBABILIDAD	BAJA	Baja	Baja	Media
	MEDIA	Baja	Media	Alta
	ALTA	Media	Alta	Alta

PERFIL CENTRO (E x P)	
< 225	Baja
225 - 500	Media
>500	Alta

2. Exposición del trabajador

La exposición del trabajador, dentro de su propio centro, al riesgo de atraco vendrá determinada, generalmente, por su desempeño profesional, además de alguna circunstancia personal de carácter psicológico. Este nivel vendrá dado por la siguiente escala:

1	EXPOSICIÓN PERSONAL (EP)	
	EXPOSICIÓN	VALORACIÓN
Director	Baja	1
Gestor comercial	Baja	1
Empleado de ventanilla	Media	3
Empleado con puesto fuera del búnker	Alta	5
Empleado con antecedentes psicopatológicos	Alta	5

Evaluación Identificado el perfil de **vulnerabilidad** del centro (ExP) y el de **exposición personal** del empleado que estemos evaluando (EP), estamos ya en condiciones de asociar una **magnitud del riesgo** a cada trabajador, valor que se obtendrá con el producto de ambas variables.

MAGNITUD DEL RIESGO (E x P x EP)	
Tolerable	< 500
Bajo	500 - 1000
Medio	1000 - 1500
Alto	1500 - 2000
Intolerable	>2000

MAGNITUD DEL RIESGO EMPLEADO (E x P x EP)		EXPOSICIÓN PERSONAL		
		BAJA	MEDIA	ALTA
VULNERABILIDAD CENTRO	BAJA	Tolerable	Baja	Baja
	MEDIA	Baja	Media	Alta
	ALTA	Media	Alta	Intolerable

Control En función de la magnitud del riesgo obtenida para cada trabajador evaluado, se establecen distintos niveles de actuación, proponiendo medidas correctoras para cada uno de los casos.

- Riesgo Tolerable: no se proponen medidas específicas, ya que estamos ante supuestos de trabajadores con baja exposición al riesgo en centros que, a su vez, tienen también escasa vulnerabilidad.
- Riesgo Bajo: se hacen necesarias medidas correctoras generalmente dirigidas a la información del propio trabajador expuesto. Estamos en centros con baja vulnerabilidad y, por tanto, debe actuarse sobre el propio trabajador.
- Riesgo Medio: se propondrán medidas correctoras a los centros en cuestión, además de información y formación específica a cada trabajador con este nivel de riesgo.
- Riesgo Alto: se propondrán medidas tendentes a la eliminación del riesgo, con acciones correctoras que lo sitúen en niveles inferiores si hubiera imposibilidad de eliminarlo. Las medidas de los locales se completarán con programas concretos de información y formación a los trabajadores afectados.

- Riesgo Intolerable: en estos supuestos solo cabe proponer medidas que eliminen el riesgo o que lo sitúen en términos de tolerancia. Generalmente, supondrán cambios de ubicación o tecnológicos importantes del centro.

Medidas correctoras

Las medidas correctoras que se propondrán ante cualquier magnitud del riesgo vienen dadas por la propia esencia del riesgo de atraco. Estamos hablando de un delito contra la propiedad que tiene o puede tener implicaciones para las personas. Estas implicaciones para la seguridad o salud de los trabajadores hacen que el riesgo de atraco se deba afrontar necesariamente desde la perspectiva de protección para el trabajador al que la empresa viene obligada legalmente.

Las medidas correctoras generalmente pasarán por la aplicación de medidas que hagan disuasoria la acción del atracador. Debemos evitar, en la medida de lo posible, que se produzca el atraco, que el atracador entre en el centro -principio preventivo de evitar el riesgo-.

Para ello, debemos actuar sobre una **ratio** que el atracador valora cuando prepara un golpe. Generalmente, su intención nunca será producir víctimas, ya que sabe que eso aumenta su posibilidad de pena. Las consecuencias fatales en los delitos de atraco están relacionadas con cuestiones accidentales, generalmente, y, en muchos casos, por falta de información de los propios trabajadores.

Lo que hace atractivo a un atracador un centro determinado viene dado por la relación existente entre la expectativa de botín que puede llevarse y la dificultad existente para ello con posibilidad de ser detenido.

Las medidas correctoras que se apliquen, en línea con los principios preventivos de carácter general, deberán disminuir la expectativa de botín: menor presencia de efectivo en las ventanillas, debida custodia del efectivo dentro de la caja fuerte y de las cajas auxiliares con los debidos retardos, dispensadores de efectivo que limitan fuertemente las cantidades a llevarse debido a que la dispensación repetida sobre la misma cuenta envía una alarma automáticamente y el atracador lo sabe, etc.

También actuaremos sobre el denominador de esa ratio interponiendo cualquier barrera de carácter tecnológico que limite la operatividad del atracador, exponiéndole a una posibilidad mayor de ser detenido.

Entre estas medidas cabe destacar todas aquellas que aparecen como obligatorias en el Reglamento de Seguridad Privada, RD 2364/1994. Este reglamento será de obligado cumplimiento para las Entidades Financieras, convirtiéndose, por tanto, tales medidas en obligatorias legalmente. Controles de acceso, vigilantes de seguridad, recintos de caja (búnker), cámaras de video vigilancia o aparatos de grabación digital con visión remota, son algunas de estas medidas.

Medidas preventivas, o correctoras, en su caso, serán también todas aquellas que tienen que ver con la información y formación de los trabajadores.

Que los trabajadores conozcan con detalle la forma de reaccionar, los procedimientos de gestión del efectivo, de las llaves y combinaciones de los elementos de seguridad, de entrada y salida de los locales, etc., harán que el atractivo del centro para el atracador disminuya.

Se utilizará para esta formación material multimedia especialmente diseñado para Entidades Financieras, buscando incrementar la “cultura de seguridad” de los trabajadores en la utilización de los elementos de seguridad, hábitos preventivos, conducta en el momento del atraco, etc.

Medidas complementarias

Existen medidas aplicables a los supuestos de atraco que, no pudiendo considerarse correctoras, se enmarcan dentro de la denominada “prevención terciaria”, y que son especialmente importantes para el trabajador atracado. Serán, asimismo, aplicadas siempre después del atraco y supondrán una asistencia efectiva a los trabajadores que hayan sufrido el atraco. Consisten en:

- El cierre del centro atracado entretanto se cumplen las formalidades administrativas, policiales o médicas, con relevo inmediato de los trabajadores siniestrados, en ese mismo día y posteriores, dependiendo de las consecuencias del mismo.
- La asistencia inmediata, en el caso de que por el trabajador se estime necesario, de carácter médico que, a su vez, podrá serlo de carácter psicológico si así se considera oportuno.
- Ser acompañado en el momento de la comparecencia policial para efectuar la denuncia. Se les informará de la oportunidad de citar como domicilio el propio del centro siniestrado, a estos efectos.
- Ser acompañados de letrado a cargo de la entidad en cualquier comparecencia que se efectúe en sede judicial o policial.

Considerar la solicitud de cambio de destino del trabajador atracado, siempre que exista opinión del psicólogo en este sentido

· RELACIONADAS CON TRABAJADORES DE ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.

ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO EN LA RIOJA. NORMAS DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIONES A EMPLEADOS PÚBLICOS

El Gobierno de La Rioja, ha facilitado a los empleados públicos una serie de normas sobre cómo actuar ante una agresión que **protegerá a los empleados públicos en caso de violencia física, conductas intimidatorias y vandalismo como consecuencia de su actividad profesional**, tanto en el propio centro de trabajo como en otros lugares donde realicen sus tareas.

Así, se contempla el modo de actuar en caso de posible riesgo de agresión, la solicitud de ayuda externa en caso de ser necesaria, la comunicación al responsable del centro de lo sucedido y el traslado a un centro sanitario si fuera preciso. Para ello, establece seis pasos que ha de seguir el empleado agredido.

Esta agresión será considerada como accidente laboral. Del mismo modo, una vez sucedido el hecho, la norma aprobada indica los pasos a seguir por el responsable del centro de trabajo: la comunicación a la Secretaría General de la Delegación de Gobierno, la investigación de los hechos, la realización de un informe y la adopción, en caso de

conformidad de la persona agredida, de medidas judiciales previstas por el Código Penal como agresiones contra empleados públicos.

Se garantiza asimismo el asesoramiento jurídico del empleado y, en el ámbito de la Prevención, las actuaciones tendientes a evitar situaciones similares eliminando o minimizando el riesgo. Está previsto igualmente el **seguimiento estadístico de estos incidentes**, que se remitirán para su conocimiento a los sindicatos más representativos, a la Junta de Personal y al Ministerio de Administraciones Públicas.

AYUNTAMIENTO DE MADRID. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES.

Disponible en: <http://www.ugtsmd.es/>

El Ayuntamiento de Madrid, el pasado año, presentó un protocolo de actuación en caso de agresiones y violencia externa para los trabajadores de las instalaciones deportivas. El protocolo va acompañado de una instrucción operativa de cómo deben actuar los trabajadores en caso de agresión.

El protocolo consta de:

1. Justificación
2. Objetivos
3. Consideración laboral
4. Definiciones
5. Ámbito de aplicación
6. Actuaciones frente a la violencia en el trabajo
 - 6.1. Evaluación de los riesgos laborales
 - 6.2. Formación de los trabajadores
 - 6.3. Información a los trabajadores sobre el contenido de la instrucción operativa
7. Registro y notificación
8. Comunicación de los hechos: pasos a seguir
9. Procedimiento de implantación: fases
10. Control y seguimiento
11. Normativa y documentación técnica de referencia

Dicho protocolo enfoca la prevención como una serie de medidas multifactoriales que unidas todas ellas puedan realizar esta labor de prevención. Como son:

- Entorno laboral (cerramientos perimetrales, medidas de seguridad adecuadas como pueden ser cámaras de vigilancia alarmas, pantallas de separación, etc.)

- Servicio de Seguridad (público y/o privado) de manera que en las instalaciones cuya conflictividad así lo requiera sea garantizada por la Policía Municipal.
- Normativa de acceso a las instalaciones Deportivas (derechos y obligaciones de los usuarios) en la que se está reclamando un régimen sancionador para aquellos que no respeten las normas básicas de convivencia.
- Designación de mediadores sociales o interculturales.
- Medidas de seguridad internas para los trabajadores (intercomunicación, evitar el aislamiento, carácter confidencial de las denuncias, etc.)
- Formación para los trabajadores.

Dicho protocolo servirá como guía de desarrollo para la valoración, planificación y ejecución de las medidas específicas en cada instalación que irán dirigidas a prevenir y, como fin último, erradicar las agresiones hacia los trabajadores de Instalaciones Deportivas.

A.-INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

Disponible en: <http://www.ugtssmd.es/>

Los objetivos de la Instrucción, son describir los comportamientos que deben de seguirse por los empleados públicos destinados en Instalaciones Deportivas Municipales, a fin de prevenir y protegerse ante posibles agresiones, así como protocolizar las actuaciones que deben llevarse a cabo, frente a la violencia derivada del trabajo.

Esta Instrucción se integrará dentro del Protocolo a elaborar y que tiene como objetivo combatir la violencia en el trabajo.

- 1.- Objeto: e proteger los derechos fundamentales de la persona y especialmente su dignidad en el ámbito laboral.
- 2.- Alcance: Empleados Públicos que realicen su actividad en las Instalaciones Deportivas Municipales, adscritas al Ayuntamiento de Madrid.
- 3.- Definiciones:
 - Agresión física:** Acción de violencia física sufrida por un trabajador en el desempeño de su trabajo, conlleve o no lesión.
 - Agresión verbal y actitudes amenazantes:** Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica del trabajador, su familia o sus bienes.
 - Otras situaciones de violencia en el trabajo:** Se deberán considerar todas aquellas situaciones que puedan suponer un riesgo potencial para la seguridad o la salud de uno o varios trabajadores

4.- Normativa y documentación de referencia: establece toda la normativa tanto a nivel nacional como local que se ha de tener en cuenta para la prevención de la violencia.

5.- Desarrollo Ante una agresión es imprescindible identificar a las personas que hayan sido testigos de los hechos y tomar sus datos. Informar del suceso lo antes posible al inmediato superior jerárquico Para ello, establece una serie de fases:

5.1. Identificación de indicios que puedan asociarse con ataques inminentes

5.2. ¿Cómo actuar?

5.2.1. Actuación ante violencia controlada

5.2.2. Actuación ante violencia incontrolada

6.- Actuaciones posteriores a la agresión: descripción de cómo ha de actuar el trabajador en caso de haber sufrido una agresión.

Anexo I. Comunicación de los hechos.

Anexo II. Formulario de toma de datos de la agresión.

GOBIERNO DE NAVARRA.ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD FORAL-PLAN GLOBAL DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A AGRESIONES EXTERNAS EN EL LUGAR DE TRABAJO.

Disponible en: http://www.navarra.es/home_es/Gobierno+de+Navarra/Organigrama/Los+departamentos/Presidencia+justicia+e+interior/Acciones/Planes+especificos/violencia.htm

ANTECEDENTES: El Gobierno de Navarra asume el compromiso de crear condiciones positivas para la eliminación, prevención y control de los factores de riesgo laboral, estableciendo directrices de actuación política a través del Plan General de Prevención pactado con todos los representantes sindicales, e integrado en el sistema de gestión. Para ello, después de someter el tema a consideración del Comité Coordinador de Seguridad y Salud de la Administración de la Comunidad Foral y sus Organismos Autónomos, se acordó la creación de grupos de trabajo formados por representantes de la Administración, Sindicatos y Técnicos del SPRL, con objeto de realizar un estudio específico que sirviera de referencia para elaborar un procedimiento que recogiera las medidas para prevenir, controlar y eliminar la violencia en el lugar de trabajo.

El estudio consistió en:

- Análisis de la situación recabando información sobre: accidentes e incidentes producidos hasta la fecha, evaluaciones de riesgos realizadas, resultados de la vigilancia de la salud, y cuantos datos fueran necesarios.

- Análisis de los sistemas de seguridad existentes en las distintas unidades o centros de trabajo.

- Estudio de las medidas preventivas a adoptarse.

A la vista de las recomendaciones recogidas en este estudio, se redacta el plan global de prevención y actuación ante situaciones de violencia externa en el lugar de trabajo, que recoge, entre otros, los siguientes aspectos:

- Asesoramiento legal y, caso de denuncia, asistencia jurídica; también asistencia sanitaria y ofrecimiento de apoyo psicológico a la víctima.
- Campañas de sensibilización o concienciación ciudadana sobre derechos y deberes de los usuarios y público en general.
- Formación específica del personal para que conozca cuándo se encuentra en una situación de riesgo específico y las consecuencias que pueden tener sus acciones, para adoptar las medidas de prevención y/o protección adecuadas.
- Comunicación y registro de actuaciones que generen riesgo.
- Proponer la modificación de actuaciones que generen riesgo.
- Implantación de medidas preventivas para la eliminación o minimización de riesgos, mejoras a introducir en las instalaciones para evitar en lo posible situaciones que puedan provocar un acto violento.

Este Plan tiene como Principios Básicos el rechazo explícito frente a cualquier acto de violencia de la naturaleza que sea y el de la tutela a las víctimas y prevenir, proteger y combatir el fenómeno de la violencia hacia los trabajadores y trabajadoras.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN: todo el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra es sujeto pasivo y activo de todas las actuaciones que comprende este Plan.

OBJETIVOS GENERALES:

- 1.- IDENTIFICAR colectivos de riesgo.
- 2.- EVALUAR el riesgo en dichos colectivos y con base en dicha evaluación, programar las actividades preventivas específicas necesarias.
- 3.- PREVENIR situaciones de tensión y conflictos entre empleados y usuarios que puedan generar agresiones y actos de violencia al personal al servicio de la Comunidad Foral de Navarra.
- 4.- PROTEGER a los profesionales, usuarios, bienes y servicios de la violencia o agresión mediante los medios materiales y humanos disponibles.
- 5.- GARANTIZAR a los trabajadores afectados, asistencia sanitaria, tanto física como psíquica, asistencia letrada y la investigación del accidente o incidente a través del Servicio de Prevención.

En resumen, el objetivo general del plan es establecer un sistema de prevención, protección y actuación, que permita optimizar la utilización de los recursos técnicos y humanos disponibles, con el fin de prevenir, proteger y controlar con rapidez cualquier situación de violencia, peligro o emergencia y minimizar sus consecuencias garantizando la continuidad de la actividad del centro así como la de fomentar una cultura de seguridad y prevención.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Establecer un sistema y estructura de seguridad integral e integrada en todos los ámbitos de la organización, que garanticen rapidez y eficacia ante una situación de violencia externa en el lugar de trabajo.
- Recoger y registrar la información, para analizar los riesgos, accidentes e incidentes y planificar las estrategias de prevención en los diferentes Departamentos.
- Elaborar y difundir campañas informativas y de sensibilización dirigidas a usuarios, Y orientadas a concienciar a las personas de sus derechos y deberes frente a la Administración y del respeto debido a los empleados públicos.
- Dotar de sistemas de protección eficientes, de vigilancia activa y pasiva frente a los riesgos, para prevenir y proteger los bienes del personal.
- Prestar asistencia médica y cuidados, tanto físicos como psíquicos, frente a las agresiones de cualquier naturaleza o accidentes que se presenten, así como la reparación de los bienes personales del personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.
- Potenciar, por parte de la Administración, vías éticas de solución de conflictos previas a la intervención administrativa o judicial a través de la mediación mutuamente aceptada, de modo que se permita la continuidad de las relaciones entre empleados y usuarios implicados.
- Establecer líneas eficaces de asesoramiento jurídico a las Gerencias y a los trabajadores implicados en situaciones de violencia psicológica, verbal o física.
- Establecer el cauce de la Asistencia Letrada a los trabajadores que la precisen en los procesos judiciales en que se vean implicados como consecuencia del ejercicio de sus funciones y en cumplimiento de la legalidad vigente, para el resarcimiento de los daños originados en su persona o en sus bienes.
- Informar, crear “espacios amigables”, gestionar correctamente las visitas, hacer efectivos los derechos y deberes de los usuarios mejorando, si fuera preciso, el servicio prestado, subsanando carencias organizativas y resolviendo las quejas a través de la Oficina de Atención al Usuario y Participación Ciudadana y de los Servicios de Atención al Paciente.
- Crear mecanismos de coordinación y colaboración con ayudas exteriores (Policía, Protección Civil, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, etc.) Ante su posible intervención en caso de agresión externa.
- Elaborar y cumplimentar procedimientos y manuales sobre normas de trabajo en la atención a usuarios para garantizar una atención integral, preservar derechos fundamentales y garantizar la seguridad de los trabajadores/as del Gobierno de Navarra.
- Analizar la situación en cada momento para el establecimiento continuo de medios y medidas para la reducción de la violencia externa.

1.2.-Guías y/o estudios de interés

· Dirigidas a los trabadores de sanidad.

UGT-CATALUNYA: GUÍA PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL ÁMBITO SANITARIO

Disponible en http://www.ugt.cat/index.php?option=com_docman&task=cat_view&gid=148&Itemid=40

Esta guía, incluye un procedimiento de actuación ante las agresiones en el centro de trabajo. En dicho procedimiento se establece como actuar ante una situación potencialmente violenta, y como actuar una vez controlada ésta.

El procedimiento incluye medidas para dispensar primeros auxilios y asistencia médica, como debe valorarse las lesiones por parte de la mutua de accidentes, como recabar la documentación del hecho violento, como registrar la agresión o incidente en un registro del que cuentan todos los centros públicos. También como debe gestionarse desde la dirección del centro siguiendo el procedimiento habitual de notificación, investigación y registro de accidentes y enfermedades profesionales.

El Servicio de Prevención realizará una investigación exhaustiva de la agresión y elaborará una propuesta de medidas correctoras para evitar el riesgo o minimizar sus consecuencias. En las reuniones de Comité de Seguridad y Salud se informará puntualmente de los casos registrados, de las actuaciones que se hayan realizado, de las medidas implantadas. Se entregará copia a los miembros del Comité de las hojas de registro y notificación de agresiones, así como de los informes de investigación.

Se pondrá a disposición del trabajador un servicio de asesoría jurídica gratuita para recibir el asesoramiento y soporte legal necesario. Este servicio valorará, de forma conjunta con el trabajador, la adopción o no de acciones legales contra el agresor.

Con independencia de que el trabajador opte o no por la denuncia, el servicio de asesoría jurídica valorará su presentación como acusación particular y presentar denuncia contra el agresor.

La Dirección del centro aprobará las medidas preventivas y correctoras propuestas y se responsabilizará de su implantación.

· Dirigidas a trabajadores de enseñanza.

LA VIOLENCIA EN CENTROS ESCOLARES. COMO FACTOR DE RIESGO PSICOSOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA ENSEÑANZA. Federación de Trabajadores de la Enseñanza. UGT.

El objeto del estudio es determinar que las situaciones de violencia que se producen en un centro escolar, son factor de riesgo psicosocial para la salud de los trabajadores.

Se define violencia como un comportamiento deliberado, que provoca, o puede provocar, daños físicos y/o psíquicos a otras personas. La violencia se suele asociar, en exclusiva, con la agresión física. Sin embargo, este concepto debe ser más amplio y debe incluir otras conductas como insultos, vejaciones, amenazas y todo tipo de situaciones que sean capaces de intimidar o “violentar” a las personas que las sufren.

En este estudio se ha determinado los distintos tipos de violencia que se producen en los centros escolares, su frecuencia y el grado de estrés percibido que sienten los trabajadores de la enseñanza como consecuencia de esta violencia

Dado que existen distintos tipos de comportamientos violentos -realizados con la intención de provocar daño físico o psíquico- y no todos infringen el mismo grado de daño o sufrimiento, hemos catalogado, teóricamente, las posibles conductas “violentas” que, a priori, se pueden producir en los centros educativos, clasificándolas según la siguiente relación:

- Agresiones físicas.
- Amenazas.
- Maltrato psicológico.
- Insultos.
- Comportamiento disruptivo extremo.
- Hostigamiento sexual.
- Situaciones de violencia extrema: agresiones severas, abuso sexual, extorsiones y robos. Estas últimas, dado su carácter excepcional, y cuyo tratamiento excede las competencias de la escuela como institución, no las trataremos en esta publicación

Una vez determinados los comportamientos susceptibles de ser considerados “violentos”, determinaron no sólo su frecuencia sino, además, la dirección en la que éstas se producen, es decir; quiénes son los principales agresores y quiénes las víctimas más frecuentes.

Para ello establecieron cinco líneas principales en las que se podían producir situaciones de violencia en los centros escolares:

- Del alumnado hacia el profesorado.
- De las familias del alumnado hacia el profesorado.
- Entre el profesorado.
- De la dirección del centro hacia el profesorado.
- Entre alumnos.

Una vez constatado que se producen situaciones de violencia en los centros, es importante determinar la frecuencia con que se producen; es decir si se producen de forma puntual o son práctica habitual. La determinación de esta frecuencia nos ayuda a percibir el clima de convivencia que existe en los centros escolares.

Para ello consideraron los siguientes descriptores de frecuencia:

- Nunca.
- Alguna vez de forma puntual.
- Con cierta frecuencia (por lo menos una vez al mes).
- Con mucha frecuencia (por lo menos una vez a la semana).
- Casi todos los días.

La metodología llevada a cabo fue:

- Cuestionarios: La muestra total del estudio fue de: 1.223 profesores/as de secundaria. Hemos realizado un muestreo sólo entre el profesorado de secundaria por razones, estrictamente, de simplificación metodológica. Los datos obtenidos en el informe son extrapolables al personal de administración y servicios (PAS) de los centros educativos, siendo conscientes de que este sector está expuesto a las mismas situaciones de violencia que sus compañeros docentes.
- Entrevistas en Profundidad, realizadas a directores y profesores de secundaria.
- Grupos de Discusión.

El estudio también contempla otros factores como:

- Situaciones de violencia en los centros escolares como factor de riesgo psicosocial causas de la violencia en los centros educativos.
- Efectos de los riesgos psicosociales sobre la salud del profesorado.
- Medidas preventivas y de actuación contra las distintas situaciones de violencia en los centros escolares.

Entre el conjunto de medidas que se deben tomar para evitar la violencia, el estudio destaca:

- Medidas a tomar por parte de las Administraciones Públicas. Consideran que el primer paso para actuar contra la violencia en los centros escolar debe partir de la Administración educativa con competencias en la materia. Ésta debe marcar las directrices y actuaciones que deben servir de base sobre los que cimentar una mejor convivencia en los centros educativo, que han de ser:
 - * Medidas específicas. Elaboración de protocolos de actuación.
 - * Medidas de generales. De atención a la diversidad del alumnado.
- Compromiso actual del Ministerio de Educación. El 23 de marzo de 2006, el Ministerio de Educación y Ciencia y distintos Agentes Sociales, entre los que se encuentra FETE-UGT, ACUERDAN ESTABLECER un PLAN DE ACTUACIÓN para la promoción y la mejora de la convivencia escolar.
- Prevención en el centro escolar. El centro educativo cuenta con múltiples recursos para trabajar y promover la educación en la convivencia. De hecho, la mayoría de ellos los vienen utilizando de forma habitual para crear climas que favorezcan la convivencia, la adquisición de valores democráticos y la solución pacífica de los conflictos. Nosotros hemos clasificado los ámbitos de actuación en tres niveles:

- * Propuestas a nivel organizativo.
 - Proyecto Educativo de Centro.
 - Plan de Convivencia.
 - Plan de Atención a la Diversidad.
 - Reglamento de Régimen Interno.
 - Plan de Acción Tutorial.
 - La convivencia como tema transversal.
 - Instrumentos de Mediación.

 - * Propuestas a nivel de aula.
 - Mejora de las competencias sociales de los alumnos.
 - Programas de mediación y resolución de conflictos.
 - Cohesión de grupo y gestión democrática de las normas.
 - Educación en valores.
 - Papel del profesorado.

 - * Papel de la familia.
- Aspectos legales de las distintas situaciones de violencia en centros escolares.
 - Marco conceptual legal y jurisprudencial del acoso laboral.

QUADERN PREVENTIU: EL RISC D'ATACAMENT ALS SECTORS DE BANCA I ESTALVI.

Disponible en: http://www.ugt.cat/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=267&Itemid=37

Esta guía analiza el atraco como un factor de riesgo laboral que supone un peligro no sólo para la seguridad sino también para la salud tanto física como psicológica de los trabajadores. Para ello, hace un análisis del atraco:

· **Introducción:** El atraco es uno de los principales riesgos a que están expuestos los trabajadores de bancos y cajas de ahorros. Si bien existe un gran desconocimiento de los datos estadísticos, al tratarse de un ámbito de competencia de orden público y de seguridad ciudadana, sabemos que en la actualidad se producen cerca de 600 atracos cada año a entidades financieras en todo el país.

- El atraco como delito y como riesgo laboral: dos enfoques complementarios.
- Efectos y consecuencias del atraco sobre la salud.
- Comportamiento durante el atraco.
- Después del atraco.
- La evaluación de riesgo de atraco.

- * El método Mosler. Analiza los factores que puedan influir en su manifestación, podrá hacer una evaluación ajustada de los mismos.

El Método Mosler se desarrolla en cuatro fases concatenadas:

Fase 1: Definición del riesgo Para llevarla a cabo se requiere definir a qué riesgos está expuesta el área a proteger (riesgo de inversión, de la información, de accidentes, o cualquier otro riesgo que se pueda presentar), haciendo una lista en cada caso, la cual será tenida en cuenta mientras no cambien las condiciones (ciclo de vida)

Fase 2: Análisis de riesgo Se utilizan para este análisis una serie de coeficientes (criterios):

Criterio de Función (F) Que mide cuál es la consecuencia negativa o daño que pueda alterar la actividad y cuya consecuencia tiene un puntaje asociado, del 1 al 5, que va desde “Muy levemente grave” a “Muy grave”

Criterio de Sustitución (S) Que mide con qué facilidad pueden reponerse los bienes en caso que se produzcan alguno de los riesgos y cuya consecuencia tiene un puntaje asociado, del 1 al 5, que va desde “Muy fácilmente” a “Muy difícilmente”

Criterio de Profundidad o Perturbación (P) Que mide la perturbación y efectos psicológicos en función que alguno de los riesgos se haga presente (Mide la imagen de la firma) y cuya consecuencia tiene un puntaje asociado, del 1 al 5, que va desde “Muy leves” a “Muy graves”.

Criterio de extensión (E) Que mide el alcance de los daños, en caso de que se produzca un riesgo a nivel geográfico y cuya consecuencia tiene un puntaje asociado, del 1 al 5, que va desde “Individual” a “Internacional”.

Criterio de agresión (A) Que mide la probabilidad de que el riesgo se manifieste y cuya consecuencia tiene un puntaje asociado, del 1 al 5, que va desde “Muy reducida” a “Muy elevada”.

Criterio de vulnerabilidad (V) Que mide y analiza la posibilidad de que, dado el riesgo, efectivamente tenga un daño y cuya consecuencia tiene un puntaje asociado, del 1 al 5, que va desde “Muy baja” a “Muy Alta”.

Fase 3: Evaluación del riesgo En función del análisis (fase 2) los resultados se calculan según las siguientes fórmulas:

Fase 4 Cálculo y clasificación del riesgo

Cálculo de Base de Riesgo:

2 y 250 Bajo.

251 y 500 Pequeño.

501 y 750 Normal.

751 y 1000 Grande.

1001 y 1250 Riesgo Elevado

* Ejemplo de adaptación del método mosler a Caja Cantabria.

· Propuestas de UGT.

1.3.- Metodología y sistemas de análisis de la violencia.

SATA 2.0 / META-V SISTEMA TRIANGULAR DE ANÁLISIS DEL ACOSO LABORAL Y GESTIÓN DE LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO.

<http://www.cop.es/delegaci/andocci/es/SATA.asp>

El SATA es un instrumento para la evaluación de factores relacionales, individuales y organizacionales, presentes en un puesto de trabajo, que pueden incidir en la aparición de procesos de acoso. Es, un método preventivo que tiene su máximo sentido en el ámbito de la Prevención de riesgos laborales y deberá ser utilizado, en consecuencia, por profesionales de la prevención que sean expertos en Ergonomía-Psicología y posean un amplio conocimiento de las organizaciones. Además, el INSHT ha publicado una NTP explicando su utilidad- NTP 823-.

El SATA participa de la idea del acoso como un proceso de conflicto escalado y como un estresor mantenido en el tiempo. En este sentido, hablamos de procesos de acoso más que de situaciones de acoso

Consiste en una serie de criterios de evaluación agrupados en función de la relación que tienen entre sí los tres elementos del sistema: Organización, Afectado, Acosador. La idea principal es que a través de la visión de este escenario triangular de relaciones podrá entenderse la vulnerabilidad de la organización y esto facilitará las propuestas de mejora necesaria.

La segunda parte está dedicada a la **“modelo meta-v para la prevención de la violencia externa en el lugar de trabajo”**

Meta-V aporta un modelo de evaluación y gestión del riesgo de violencia externa en el lugar de trabajo bajo una concepción del mismo como meta-riesgo de intersección de un riesgo físico de seguridad con un riesgo psicosocial. Este modelo ofrece un diagnóstico preciso del problema permitiendo adoptar medidas correctoras pertinentes así como verificar el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Se subdividen las relaciones en segmentos de análisis, tal y como se presenta en la siguiente tabla:

SEGMENTOS DE ANÁLISIS	
EMPRESA- AGRESOR (E-A)	
Pregunta fuente:	¿Son suficientes los sistemas de vigilancia y control? ¿Son conocidos?
Espacio de trabajo:	¿Están diseñados los espacios de trabajo de modo que faciliten la vigilancia?
EMPRESA – TRABAJADOR/A (E-T)	
Pregunta fuente:	¿Son suficientes los dispositivos de seguridad (protección)? ¿Son conocidos?
Espacio de trabajo:	¿Están diseñados los espacios de trabajo de modo que se facilite su uso?
AGRESOR/A – EMPRESA (A-E)	
Pregunta fuente:	Qué tipo de uso (prestación, servicio...) requiere el cliente/usuario de la empresa/institución.
Espacio de trabajo:	¿Están diseñados los espacios de modo que se gestionen debidamente los momentos de aglomeración o tensión?
AGRESOR/A – TRABAJADOR/A (A-T)	
Pregunta fuente:	Qué tipo de relación se establece entre el cliente/usuario y el trabajador (¿tiene un carácter emocional intenso?)
Espacio de trabajo:	¿Están diseñados los espacios de modo que se equilibre la intimidad con la vigilancia?
TRABAJADOR/A – EMPRESA (T-E)	
Pregunta fuente:	Qué tipo de tareas realiza el trabajador que puedan ser objeto de agresiones (en qué momentos, en qué lugares...).
Espacio de trabajo:	¿Están diseñadas las tareas teniendo en cuenta los espacios de trabajo y su seguridad?
TRABAJADOR/A – AGRESOR/A (T-A)	
Pregunta fuente:	Qué tipo de interacción tiene el trabajador con el cliente/usuario (¿Con cuántos clientes/usuarios se relaciona el trabajador durante su jornada?)
Espacio de trabajo	Espacio de trabajo:

MODELO OPERATIVO PARA LA GESTIÓN DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO del INSHT

Disponible en:

<http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/ACATALOGO%20ACTUAL/AIP%20EN%20CATALOGO/AIP%20028%20MODELO%20PARA%20LA%20GESTION%20DE%20VIOLENCIA/MANUAL%20INSTRUCCIONES%20MODELO%20OPERATIVO.pdf>

El modelo es una aplicación informática diseñado para que se pueda descargar del servidor del INSHT y se pueda usar directamente en el ordenador. Es un sistema informatizado que permite PREVENIR, CONOCER Y ACTUAR mediante tres aplicaciones relacionadas entre sí (Control preventivo, Objetivos e Indicadores y Análisis de Incidentes).

Está diseñado para PYMES y permite que la persona designada por ésta pueda hacer una gestión integral de la violencia de origen externo en los cuatro sectores de más incidencia (Educación, Transporte, Hostelería y Sanidad). Dispone también de un sector Otros para otras empresas. La herramienta ayuda a gestionar este tipo de riesgo laboral concreto. Permite realizar evaluaciones de riesgos y planificaciones de medidas preventivas.

Control preventivo	Este apartado tienen un archivo descargable para llevar un control preventivo de los factores de mayor incidencia en los incidentes de violencia laboral de origen externo. Se rellena el Check-list con los datos obtenidos y, en el apartado “Tablas de control preventivo” se generan los gráficos y tablas con información acerca de la política de la empresa en materia de gestión de la violencia laboral de origen externo, aspectos organizativos, entorno y personas. Los gráficos se modifican automáticamente a medida que se introducen los datos. Se pueden establecer comparativas con los datos de años anteriores.
Control de objetivos	Establece aquellos elementos que serán objeto de seguimiento y control y que pasarán a formar parte del sistema de objetivos de la empresa. Los gráficos de seguimiento se generan de forma automática. El cumplimiento de objetivos se establece con un sistema de semáforo dependiendo del porcentaje de objetivos cumplidos.
Control de incidentes	Este apartado sirve para llevar a cabo la investigación de los episodios de violencia de origen externo que se hayan podido producir. El sistema recaba datos sobre la persona agresora, la persona agredida, características del incidente y repercusiones. Al rellenar los datos, los gráficos de seguimiento se generan de forma automática.
Medidas preventivas	Medidas preventivas propuestas por el modelo y un cuadro con los valores generales que las organizaciones deben tener para asegurar que se controlan los aspectos de violencia laboral de origen externo. Las medidas están divididas en tres bloques, según vayan dirigidas a las empresas, a los trabajadores o sean medidas correctivas para casos de incidentes.
Definiciones	Contiene explicaciones básicas de las palabras que se emplean más frecuentemente en el Modelo relacionadas con la violencia laboral de origen externo.
Bibliografía	Principales referencias bibliográficas sobre las que se ha basado el estudio para desarrollar el Modelo Operativo.

Limitaciones:

- No permite hacer estudios diferenciando puestos de trabajo, departamentos o centros, lo que impide hacer comparaciones transversales.
- Las comparaciones longitudinales son meramente descriptivas.
- Los ítems del Check-list tienen tres posibilidades de respuesta (si/no/no aplica). No tiene escalas.
- Todos los ítems tienen el mismo peso
- Los objetivos específicos están predefinidos.

1.4.- Análisis comparativo de las experiencias prácticas nacionales

Hemos presentado una serie de experiencias prácticas que se han implantado en algunas empresas tanto de ámbito nacional como internacional, pero no todas son aptas. Por ese motivo, presentamos un cuadro comparativo con ventajas y desventajas de cada uno.

Título experiencia	Qué es	A quien se dirige	¿Experiencia extrapolable?	Ventaja/ desventaja.
Violencia externa en el trabajo. Sociedad Pública Eusko Trenbideak, Ferrocarriles Vascos.	Plan de acción contra la violencia externa.	Personal de Euskotren	Si	Participa todo el personal en las acciones preventivas lo que mejora el clima laboral.
Modelo operativo para la gestión de la violencia ocupacional de origen externo. INSHT.	Método para la gestión de la violencia	A PYMEs de sectores de Educación, Hostelería, Sanidad y Transporte	Si	Permite hacer un control preventivo de los factores, haciendo comparativas de años anteriores. No permite hacer estudios diferenciando puestos de trabajo, departamentos o centros de trabajo.
Normas de actuación en caso de agresiones a empleados públicos en la administración general del Estado. La Rioja.	Protocolo de actuación ante riesgo de agresión.	A los empleados públicos.	No.	Sólo da pautas cuando sólo se ha producido la agresión, no considera cómo prevenir la agresión.
Protocolo de actuación en materia de prevención de riesgos laborales, en caso de agresiones de terceros, en las instalaciones deportivas municipales del Ayuntamiento de Madrid.	Un procedimiento sobre cómo actuar en caso de agresión	A trabajadores de centros deportivos	Si.	Son instrucciones básicas de cómo evitar una agresión,
Instrucción operativa de actuación, en materia de Prevención de riesgos laborales, en caso de agresiones de terceros, en las instalaciones deportivas municipales del Ayuntamiento de Madrid.	Un procedimiento sobre cómo actuar en caso de agresión	A trabajadores de centros deportivos	Si.	Son instrucciones básicas de cómo evitar una agresión,
La violencia en el sector de la enseñanza. FETE.	Guía	A personal docente y PAS.	Estudio sobre la violencia en los centros escolares no extrapolable	Se centra en la violencia de los alumnos.

Título experiencia	Qué es	A quien se dirige	¿Experiencia extrapolable?	Ventaja/ desventaja.
Plan Global de prevención y actuación frente a agresiones externas en el lugar de trabajo. Diputación Foral de Navarra.	Plan de prevención y actuación ante situaciones de violencia	Al personal de la Administración Foral y Organismos Autónomos.	Si	Campaña de concienciación tiene en cuenta tanto a trabajadores como a usuarios. Establece política de tolerancia cero.
Violencia a terceros en el ámbito laboral. Banco Santander.	Presentación sobre política del Banco Santander	A los trabajadores del Banco Santander	Si	No establece qué política se sigue, simplemente plantea un "formalismo".
Plan de prevención a los trabajadores del servicio de salud canario. Gobierno de Canarias.	Protocolo de cómo actuar ante agresiones	Trabajadores de la sanidad	Si	Intenta prevenir agresiones en visitas a domicilio.
Guía per a la prevenció de la violència en l'àmbit sanitari. Generalitat de Catalunya.	Guía que incluye un procedimiento de actuación	A trabajadores de Sanidad del Servicio Catalán.	Si	Es para actuar cuando se ha producido la agresión.
SATA 2.0 / META-V Sistema Triangular de Análisis del Acoso Laboral y Gestión de la Violencia Externa en el Lugar de Trabajo	Método elaborado por el Colegio de psicólogos para medir el acoso y la violencia	A cualquier trabajador	Si	Permite adoptar medidas correctoras pertinentes
Procedimiento de evaluación del riesgo de atraco. Caja Cantabria	Artículo	A los trabajadores de Caja Cantabria	Si	Establece un método de calcular el riesgo, y un método de prevención.
Violencia en el trabajo en el colectivo de conductores de autobuses Protocolos específicos de actuación. FETCM y otros.	Guía sobre los riesgos de atraco	A los trabajadores de transporte	No.	
Plan de Prevención y Atención al Profesional del Servicio Riojano de Salud.	Plan y protocolo de prevención	A los trabajadores de la sanidad	Si	Contiene un procedimiento para detectar situaciones potencialmente conflictivas.

2.-

Experiencias prácticas internacionales:

2.1.- Experiencias prácticas del sector servicios

· RELACIONADAS CON TRABAJADORES POSTALES.

LA POSTE: GESTIÓN DEL ESTRÉS RELACIONADO CON SITUACIONES DE AGRESIVIDAD. FRANCIA

La Poste (Correos franceses) lanzó, a comienzos de 2001, una acción de ámbito nacional encaminada a formar a 15.000 miembros del personal de despacho y reparto que trabajan en zonas urbanas para gestionar el estrés relacionado con situaciones violentas. El proveedor de servicios Stimulus, empresa independiente de consultoría y formación especializada en temas de estrés en las empresas desarrolló el programa de formación con la colaboración de 10 psicólogos clínicos.

ANTECEDENTES Y ENTORNO DE LA ACCIÓN

El grupo francés La Poste es un servicio público autónomo desde 1991. Es una red de más de 17.000 oficinas repartidas por todo el país y 320.000 empleados – funcionarios (75%) y personal temporal – que sirven a 3 millones de clientes cada día.

Cada empleado de cada oficina de correos debe ocuparse de tres áreas de trabajo diferentes:

- la correspondencia (física y electrónica);
- paquetes y logística; y
- servicios financieros que incluyen el pago de la mayoría de las prestaciones sociales: por hijos, por desempleo, renta mínima garantizada,...

Estas actividades exigen el contacto directo con el público, a veces, de forma regular e incluso a diario. Por otra parte, especialmente en las zonas urbanas conflictivas (ZUC), el personal debe desempeñar una función «social». El personal de reparto de la correspondencia, durante sus horas diarias, y el personal de despacho en las oficinas de correos son a menudo las únicas personas con las que un público vulnerable puede hablar para pedirles que remedien su difícil situación.

Consciente de los riesgos de tensión, agresividad o incluso violencia y maltrato que pueden derivarse de los contactos entre su personal y el público, La Poste ha puesto en marcha un plan con las siguientes medidas:

*En 1995, un plan de formación en la gestión de situaciones de violencia física (atracos) y tratamiento de los casos internos de víctimas de agresiones a cargo de un equipo médico y social;
A comienzos de 2001, un plan de formación de ámbito nacional en la gestión del estrés generado por situaciones de agresividad verbal y física, concebido para los 15.000 empleados (personal de despacho y de reparto) que trabajaban en las ZUC*

Esta última operación se inscribe en el marco de un convenio interno, suscrito en marzo de 1999, con cuatro sindicatos representativos con los que La Poste se ha comprometido a:

- continuar e intensificar la adaptación de sus servicios y estructuras con vistas a una continua mejora de la satisfacción de los clientes y usuarios, prestando especial atención a los más desfavorecidos y a las ZUC;*
- mantener una política de contratación y formación del personal joven dentro de planes de empleo para los jóvenes (agentes de contacto).*
- proporcionar programas especiales de formación al personal que trabaja en distritos conflictivos.*

Esta política forma parte de un convenio suscrito a finales de 1998 y renovado en 2002 entre La Poste y el Ministerio de Asuntos Urbanos (Ministère délégué à la ville). El objetivo es apoyar la acción de la política urbana concebida para rehabilitar las zonas conflictivas que gradualmente se van quedando «desiertas» de tiendas y negocios. En consecuencia, La Poste ha puesto en marcha medidas encaminadas a promover la contratación y la permanencia de su empleados en estos distritos conflictivos, a saber: la creación de un plan de acumulación de horas que permite una gestión de permisos más personalizada, refuerzo de de la formación, un plus de antigüedad, control médico especial,...

OBJETIVOS QUE SE QUIEREN ALCANZAR

Las razones principales que han llevado a la Poste a emprender este programa de formación en gestión del estrés relacionado con la agresividad son las dificultades para encontrar personal en las ZUC y la creciente sensibilización de que dicha agresividad y comportamiento poco cívico constituyen un riesgo laboral que puede perjudicar la salud de sus trabajadores.

El objetivo consiste en formar a los 15.000 empleados que trabajan en las 1.100 oficinas aproximadamente (de los 17.000 que componen toda la plantilla de la red postal) que están en contacto directo con una o más zonas urbanas conflictivas.

Con esta formación se pretende que los trabajadores adquieran y practiquen aptitudes de conducta y psicológicas específicas que les permitan gestionar el estrés:

- *conocer y adoptar actitudes de conducta que les permitan controlar lo mejor posible las reacciones de los clientes;*
- *conocer y saber aplicar estrategias de autocontrol para limitar las consecuencias de una conducta negativa.*

Además de la formación básica concebida para el personal, el objetivo que se persigue es formar a:

- los 132 médicos especializados en salud y seguridad en el trabajo para que se familiaricen a fondo con las técnicas utilizadas y que puedan impartir formación al personal nuevo y responder a las preguntas de la plantilla, a la que entrevistará personalmente;
- los 110 enfermeros para que puedan responder a cualquier pregunta del personal y ayudar así a los médicos;
- los 280 trabajadores sociales para garantizar el seguimiento y apoyo a los trabajadores que están en primera línea y se ven expuestos a agresiones;
- los mandos, para enseñarles a gestionar su propio estrés, ayudarles a contribuir en la gestión del estrés de sus empleados y asegurarse de que sus relaciones con sus empleados no generan más estrés a estos últimos.

DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN

Antes de poner en marcha la operación de formación, la oficina de correos en cuestión deberá haber mejorado sus condiciones de trabajo y servicio al cliente, y haber resuelto cualquier problema que pudiera existir. Es un requisito imprescindible para poder seguir adelante con el proceso. Esta medida exige eliminar o, al menos, atenuar las causas (en particular, la espera) que pueden generar agresividad entre los clientes.

Cada oficina de correos debe establecer su propio plan de acción. El plan de acción puede incluir varios niveles de prevención: disposición de las instalaciones, dispositivos para controlar las colas, contratación de intérpretes o de personal de recepción,..., Únicamente cuando estas mejoras de las condiciones de trabajo se hayan realizado o, al menos, emprendido, podrá comenzar la formación en gestión del estrés.

El proveedor de servicios Stimulus, una empresa de consultoría y formación especializada en cuestiones de estrés en el trabajo, que ganó el concurso de licitación de La Poste, se ha encargado de desarrollar las sesiones de formación. Stimulus se encarga asimismo de impartir las sesiones de formación con ayuda de una docena de **psicólogos clínicos especializados en el ámbito del estrés** y de **psiquiatras**.

Conviene observar que la formación del personal es de carácter voluntario.

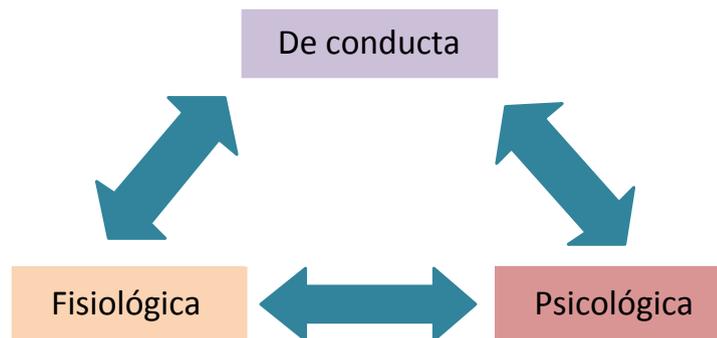
La formación tiene lugar en pequeños grupos de 12 personas, durante tres días sueltos. Los días primero y segundo, que pueden ser consecutivos o próximos (en una o dos semanas), se destinan a enseñar a los participantes a:

- Identificar las situaciones de estrés (con referencia a situaciones reales, identificación de la relación entre los factores de estrés, conocimiento de los mecanismos de la agresividad);
- superar situaciones difíciles (evaluar los propios índices de estrés, los riesgos emocionales y de conducta);
- neutralizar eficazmente los conflictos (controlar las propias respuestas, mantener una conducta positiva y una relación de empatía, que tenga en cuenta a los demás);
- gestionar el propio estrés (controlar las propias reacciones, ser indulgentes con los propios pensamientos y emociones, mejorar los moderadores del propio estrés; forma de vida sana, relajación, contacto social,...).

El tercer día de formación tiene lugar algún tiempo después de los dos primeros, de manera que el personal pueda aplicar los conocimientos adquiridos, revisar los logros y los problemas encontrados en este ámbito.

El método de instrucción durante estos tres días es interactivo y está basado principalmente en la formación: ejercicios graduales y simulación de situaciones a través de juegos de interpretación. El objetivo es trabajar las estrategias físicas, de conducta y cognitivas de gestión del estrés.

Las tres dimensiones de la reacción de estrés son:



REACCIONES Y FACTORES DE ÉXITO

En un comienzo, algunos trabajadores se mostraban bastante reacios a seguir esta formación, alegando que no estaban estresados, que no disponían de tiempo necesario o que esta operación había sido ideada por la empresa únicamente para aumentar la productividad.

Esta última opinión era compartida por los sindicatos. Otros empleados, por el contrario, se mostraron muy satisfechos de que se «se ocuparán ellos» cuando se encontraban realmente en un estado de sufrimiento.

Hoy, cada vez son más los trabajadores que quieren seguir el curso de formación, incluso entre los que no trabajan en una zona urbana conflictiva; han comprendido que el objetivo de La Poste es ofrecerles las «herramientas» necesarias para protegerse, dominar la situación y calmar a los agresores. Por otra parte, los que han seguido la formación reconocen que la técnica aprendida también es válida en otras situaciones, cualquiera que sea el factor de estrés.

Sandrine Henry, que trabaja en una ventanilla de oficina de correos Cité La Noue de Mountreuil (región parisina), siguió el curso de formación Stimulus en el que aprendió muchas cosas de utilidad para su trabajo diario.

“La vida en una sucursal de correos siempre está marcada por pequeños sucesos, clientes impacientes y otros para los que hacemos las veces de trabajadores sociales. Esto no siempre resulta fácil. En días difíciles, desde que seguí el curso de formación, intento aprovechar los descansos para hacer ejercicios de respiración abdominal, que relajan los músculos y nos hace sentirnos mejor”

Hasta la fecha no se ha realizado una evaluación «oficial», porque el programa aún no ha concluido. No obstante, entre los factores que contribuyen al éxito de este programa cabe citar los siguientes:

- compromiso de la dirección al más alto nivel de empresa;
- participación voluntaria del personal que sigue los cursos de formación;
- el hecho de que los cursos de formación son impartidos por psicólogos clínicos;
- el carácter concreto y la “simplicidad” de los cursos de formación;
- el hecho de que la formación se imparta en tres días sueltos, lo que permite la aplicación práctica de los conocimientos adquiridos entre cada sesión;
- el hecho de que la formación no se parezca a un día de clase en un colegio, sino que ánima a los participantes a encontrar soluciones por sí mismos.

TRANSFERIBILIDAD DE LA ACCIÓN

Esta operación puede aplicarse fácilmente en otros países; indudablemente será más fácil en aquellos más acostumbrados a tratar con estas cuestiones psicológicas. En Suecia, por ejemplo, se inició un proyecto de Correos, en 1999, que tenía como base mil planes de acción para reducir el creciente índice de bajas por enfermedad debido, entre otras cosas, al estrés.

· Relacionadas con los trabajadores del transporte público.

- EMPRESA BELGA DE TRANSPORTES PÚBLICOS “DE LIJN” .

Disponible en: <http://osha.europa.eu/publications/reports/211/index.htm> caso 12

http://osha.europa.eu/en/publications/reports/managing-risks-drivers_TWE11002ENN caso 3.3.1

Índice:

1. Contexto
2. Acciones
3. Indicadores del análisis costes-beneficios
4. Resultados
5. Trayectoria.
6. DAFO: Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que vemos en el análisis de esta buena práctica.

1. Contexto

La compañía con 1.050 trabajadores, **tras comprobar que la violencia contra los conductores había incrementado desde 1999, tomó unas medidas** para proteger su salud y seguridad.

2. Acciones

De 370 autobuses, 13 se equiparon con una grabadora de vídeo y 4 con 6 cámaras. Una cámara apuntaba a la mesa de pagos y al pasajero, sin capturar al conductor, las otras apuntaban al interior del autobús. Además, *el conductor podía utilizar discretamente un “botón anti-agresión”* para que la cámara grabara tres minutos. Después de 24 horas, la cinta de la cámara se sobrescribía automáticamente, *salvo lo grabado tras activar dicho botón.*

3. Indicadores del análisis de coste-beneficio

1. El número de incidentes desde la instalación de grabadoras de vídeo y las cámaras;
2. Horas adicionales debidas a una **incapacidad para trabajar o al reemplazo inmediato** del conductor atacado (costes evitables);
- 3. Consecuencias psicosociales o el síndrome del burnout del conductor asaltado;**
4. Primas de la compañía de seguros reducidas en 19.680 euros;
5. El vandalismo (costes evitables);
6. La imagen de la empresa.

4. Resultados

El número de incidentes disminuyó al instalar cámaras en los autobuses. Esta instalación hizo que los conductores se sintieran más seguros y mejoró la imagen de la empresa.

El análisis de coste-beneficio sirvió para convencer a los directores sobre la importancia de aplicar las medidas preventivas. Se desarrollaron tres situaciones distintas (ver tabla 1).

Tabla 1. Los costes de diferentes situaciones:

Situación	Valor actual neto (EUR)
Dos controladores de la agresión menos	247.655
Un controlador de la agresión menos	785.114
El mismo número de controladores	-18.084

5. Trayectoria

5.1. Objetivo

Con una política de seguridad integrada, 'De Lijn' quiere crear un entorno más seguro para los conductores y viajeros.

5.2. Acciones

Después de un accidente grave en un autobús, la empresa implementó en el 2006 una nueva política basada en cuatro pilares:

- a) Medidas organizativas.
- b) Medidas preventivas o intervención primaria.
- c) Formación del personal para hacer frente a la agresión.
- d) Distintas colaboraciones.

5.2.a) Medidas organizativas:

1. **Nuevas medidas de seguridad:** más vehículos con cámaras de vigilancia, sistemas de control de alarma, cerramiento de las cabinas de conducción, sistemas de depósito de dinero,...
2. **Más revisores** para los trabajadores y los usuarios:
 - Observadores cuyas tareas son informar a viajeros, detectar defectos en los vehículos, intervenir ante conflictos,...
 - Segunda persona en el vehículo: 20 supervisores **formados en colaboración con las organizaciones sindicales**, acompañan a los conductores.
 - Pero la autoridad de ese personal es limitada. Por ejemplo no pueden, utilizar esposas y sólo pueden usar spray en defensa personal.
3. Los conductores podrán **contactar directamente con los encargados u operadores por radio**.
4. El desarrollo de procedimientos estándar para dar atención y apoyo a clientes y conductores en el caso de accidentes.
5. Mantenimiento de la infraestructura en buen estado, por ejemplo, en la instalación de las cámaras.

5.2.b) Medidas preventivas:

1. Se crean campañas para diferentes temas, como el modo de comportarse en el transporte público, que tienen en cuenta a trabajadores y a usuarios.
2. **Se elaboraron reglas de comportamiento.** Algunas para los viajeros fueron: prohibición del vandalismo, no fumar ni en vehículos ni en paradas de autobús. Para aliviar la frustración de los usuarios, 'De Lijn' también **fomentó la comunicación** entre los empleados de la compañía y los usuarios.
3. La empresa está tratando de unir las **estadísticas** de incidentes con las variables o indicadores de los barrios. Por el momento, las variables e indicadores propuestos son:
 - La evaluación interna de las instalaciones de las paradas;
 - Los inventarios del estado de los vehículos;
 - Inventario de los barrios considerados de alto riesgo;
 - El control de calidad;
 - **Reacciones de los clientes;**
 - El control de la policía.

Esta empresa y la policía **van a adaptar las políticas de seguridad a las necesidades específicas** de cualquier área que muestre malos resultados.

5.2.c) Formación del personal:

La formación existente se renovó y la nueva se centra en:

La formación básica a los conductores, incluyendo la **'actitud'**.

Un nuevo curso sobre "Cómo contactar con los clientes".

El nuevo rol del supervisor, que trata la actitud, la comunicación, y cómo hacer frente a los conflictos.

5.2.d) Colaboración con otros organismos:

1. Más autoridad para los supervisores, por ejemplo para imponer multas cuando alguien causa problemas.
2. Acuerdos con la policía en materia de: seguridad, intervenciones, tráfico, comunicación en situaciones de emergencia, formación y consulta.
3. Con el sistema de justicia: **penas más severas para quienes usan la violencia contra determinados grupos profesionales, como los conductores y supervisores.**
4. Con los trabajadores sociales las escuelas y organizaciones juveniles, como los proyecto "Trammelant" (problemas, desastres o quejas) y "Schoolspotters" (observadores en los colegios):

El proyecto 'Trammelant' se inició en Amberes en una línea de tranvía con una gran cantidad de conflictos. A menudo los jóvenes en su camino a la escuela eran vistos como la causa de muchos de los problemas - escandalizar, insultar,... Por tanto se puso en marcha un **nuevo proyecto de prevención de molestias- para llevar a los jóvenes y a los trabajadores de la empresa "De Lijn" a discutir los problemas y buscar posibles soluciones.** Así entre sus objetivos, se iniciaron colaboraciones con los gobiernos locales, escuelas y organizaciones juveniles.

Este proyecto logró calmar el comportamiento de los jóvenes en la ruta, y ahora se está utilizando en otras ciudades de Flandes.

"Schoolspotters" son jóvenes reclutados para mantener una observación sobre la seguridad de las escuelas y en el transporte público. Reportan cualquier problema directamente a 'De Lijn', la policía local o la escuela a la que pertenecen los alborotadores. Su gran éxito se debe a que **donde están los 'schoolspotters', apenas hay problemas reportados.**

'De Lijn' facilitó que los trabajadores sociales se movieran con los jóvenes de un lugar público a otro. Esta acción garantizó una intervención más rápida y orientada a los objetivos. Esta colaboración con los trabajadores sociales va a continuar.

5.3. Resultados

1. Después de algunas evaluaciones, se sabe más acerca de la percepción de la seguridad por los viajeros.
2. Los supervisores adicionales pueden tener un impacto positivo en estos factores, ya que juegan un papel de apoyo y control si es necesario, para disipar sentimientos inseguros. **Este enfoque fue valorado positivamente por el personal, los sindicatos y clientes.**
3. Los trabajadores y los viajeros se sienten más seguros porque sienten que existe más control, y porque ven más personal en los tranvías y autobuses.
4. Es un concepto global en el que la **participación de organismos como la policía, trabajadores sociales**, y los propios jóvenes ha sido un factor importante.

5.4. Problemas a los que enfrentarse

Los problemas eran en su mayoría relacionados con los gastos imprevistos en equipos de seguridad como las cámaras y que las nuevas tecnologías no eran compatibles con los vehículos antiguos. La educación y el reclutamiento del personal de control adicional también fueron más lentos de lo previsto.

5.5. Factores de éxito y transferibilidad

1. La acción simultánea de diferentes niveles.
2. La **participación activa de diversos organismos** y, en consecuencia, dar potestad a los individuos involucrados.
3. Método participativo para evaluar las necesidades y desarrollar medidas que abarquen tanto a los viajeros como a los trabajadores de esta empresa.

Así, este Plan de acción puede inspirar a empresas del transporte público que se enfrentan a muchos problemas similares, **y en otros lugares se pueden transferir algunas ideas, como apoyar la participación de los trabajadores sociales.**

6. DAFO

Debilidades:

EN CUANTO AL ORIGEN DE ESTA BUENA PRÁCTICA:

Es reactivo en vez de preventivo. Es uno de los muchos ejemplos, de que en caso de actuar, que no siempre es así, la organización comienza después de aumentar los problemas de violencia externa. En parte puede ser porque se ha considerado a este tipo de violencia, sólo de orden público y de seguridad ciudadana. Aunque la OIT advirtió en el 2003 que también debe ser objeto de protección y prevención por el empresario.

ASPECTOS QUE FALTAN O SE DEBERÍAN FORTALECER:

Aumentar la práctica de los derechos de consulta y participación de los trabajadores y sus representantes, para mejorar la intervención de este riesgo psicosocial.

No aparece claramente el compromiso de todos los niveles de la empresa. Incluida la dirección y los mandos para conseguir resultados en este plan de acción contra la violencia externa.

Amenazas:

Las actividades preventivas deben ser objeto de revisión de forma periódica, teniendo en cuenta los cambios que puedan ser significativos, para evitar posibles perjuicios futuros en el éxito de esta buena práctica.

Fortalezas:

La colaboración con otras instituciones refuerza las medidas organizativas de la empresa, al establecerse alianzas con otras organizaciones o partes que puedan estar de alguna manera relacionadas, de forma directa o indirecta con distintas situaciones de violencia externa, ya sea en este sector o en otros. Porque el objetivo común debería ser siempre que entre todos se busque un enfoque integrado de este problema, para implantar soluciones conjuntas, hacer un seguimiento de las mismas y así ofrecer propuestas de mejora continua a los trabajadores afectados.

Al identificar el problema de la violencia externa, pone en marcha varias medidas complementarias entre sí.

Con dichas acciones, obtiene unos resultados positivos en los trabajadores, por lo que se puede exportar, incluso a otros sectores, ya sea en conjunto o parcialmente.

Oportunidades:

Existe la posibilidad de divulgar y facilitar más la transferibilidad de esta experiencia práctica, incluso fuera de su sector, enfocando más sus resultados en los beneficios que puede obtener el trabajador (mayor satisfacción, seguridad, interés en sus tareas,...), en vez de centrarse más aspectos puramente económicos.

EMPRESA ITALIANA DE TRANSPORTES PÚBLICOS “CTP”

Disponible en: http://osha.europa.eu/en/publications/reports/managing-risks-drivers_TEW11002ENN caso 3.3.11

Índice:

1. Contexto
2. Objetivos
3. Acciones
4. Resultados
5. Problemas a los que se enfrenta esta buena práctica
6. Transferibilidad
7. DAFO: Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que vemos en el análisis de esta buena práctica.

1. Contexto

La empresa de transportes públicos de Nápoles CTP, con 1.124 conductores de autobuses, da servicio anualmente a unos 25 millones de pasajeros. En los últimos años ha mejorado la eficiencia y las condiciones de trabajo, ha renovado más del 60% de su plantilla, y ha centrado sus recursos en el desarrollo de habilidades, cumpliendo con las normas. Además debido al aumento persistente de los delitos ataques tanto a sus trabajadores (tales como la agresión, amenazas, insultos o atracos), como en la propiedad, incluyendo daños y robos; **en el 2000 la dirección de la empresa, junto a los sindicatos, adoptó unas políticas** encaminadas a reducir drásticamente este tipo de incidentes, llevando a cabo los siguientes puntos clave:

1. Enfoque participativo al **implicar a la empresa y a sindicatos**.
2. Cooperar con la policía (medidas de prevención e intervención durante los incidentes).
3. Campaña de información de escuelas y grupos comunitarios.

2. Objetivos

- Combatir la **violencia padecida por los conductores**.
- **Y reducir el estrés que esto les causa**.

3. Acciones

1. El programa ‘Objetivo-Viajar seguro’ introducido en el 2000, en colaboración con la Oficina del Prefecto Provincial y con la policía, **provocó una fuerte caída en el número de delitos. Incluye medidas preventivas y reactivas**. Para prevenir incidentes y disuadir a los delincuentes, su **notificación fue más rápida y fácil** mediante teléfonos y móviles a bordo, **vinculados directamente a la policía**. Para reaccionar más rápidamente, los policías se encontraban estacionados en “zonas de alto riesgo” y se llevaron a cabo frecuentes controles a bordo por la policía vestidos de paisano.

2. En el 2003 un segundo programa, “Conducción Segura”, se adoptó **junto con los sindicatos**, creándose un comité de seguridad ad hoc, que logró iniciar una transformación que **aceleró la caída de los delitos, a través de medidas técnicas (1), organizativas (2) y de apoyo (3)**, según la siguiente tabla:

PREVENCIÓN	REPRESIÓN	AYUDA
Geolocalización (1)	Policía presente en los autobuses (1)	Asistencia inmediata después del delito (3)
Cámaras de vídeo a bordo en más de 100 autobuses (1)		Asistencia psicológica (3)
Teléfonos móviles en todos los vehículos(1)		Asistencia médica (3)
Prueba de agresión en las cabinas de los conductores (1)		Asistencia jurídica (3)
Reuniones de la comunidad local/los vecindarios, escuela de formación(2)		Asistencia económica (3)
Actividades de mediación cultural con la participación de una organización benéfica (2)		
Formación para trabajadores (2)		

La mediación cultural consistió principalmente en una **campaña informativa para combatir la violencia** efectuada contra los autobuses y sus conductores, **a través de:**

1. Reuniones informativas de la comunidad local/los vecindarios para los ciudadanos, sobre la violencia contra los conductores de autobuses y las medidas preventivas adoptadas.
2. **Reuniones informativas** para niños de 8 a 10 años a través de un proyecto lúdico de comunicación multimedia.
3. **Carteles** informativos en los autobuses, en los puntos de información y en paradas de autobús.
4. Distribución de **folletos e imágenes** que recuerdan a los pasajeros, los usos correctos del servicio público del autobús.

Algunas de estas iniciativas facilitan instrumentos técnicos de mejora en la seguridad del conductor. Otras son de **sensibilización en la empresa, y en la comunidad**. También es importante para reducir estos delitos, el poder aumentar la **formación** de los trabajadores en el manejo de habilidades en los conflictos.

4. Resultados

La caída del número de delitos, de 548 en 1998, a 38 en el 2003, es **testimonio de la efectividad** de las actividades.

5. Problemas a los que se enfrenta

Hubo algunas dificultades al acceder a los principales actores (orden público, empresa), para cooperar e interactuar, con el fin de crear un plan de acción factible y eficaz.

6. Transferibilidad

Los dos programas pueden ser eficaces si hay una interacción entre los aspectos preventivos y los de reacción del diálogo social. La empresa CTP es un buen ejemplo de cómo el diálogo social en el entorno de trabajo, ha contribuido a mejorar las condiciones de trabajo. **Unión concertada entre** las medidas disuasorias, como la posibilidad de pedir ayuda rápidamente, y los poderes de **la policía y el sistema legal** para castigar a los infractores, **junto con la colaboración con la comunidad y los representantes de los trabajadores.**

7. DAFO

Debilidades:

No se hace referencia a la práctica del derecho de consulta, tanto a los trabajadores como a sus representantes.

Habría que reforzar la planificación de las distintas colaboraciones.

Amenazas:

No se aprecian hechos futuros externos a la empresa, que puedan perjudicar la eficacia de la buena práctica.

Fortalezas:

Tiene un enfoque reactivo y a la vez preventivo.

En comparación con la práctica de la empresa “De Lijn” de este mismo sector, existe una mayor participación de los trabajadores y sus representantes.

Se muestra claramente el compromiso de la dirección, y la colaboración con otras instituciones como la policía (igual que en la empresa “De Lijn”), y con el sistema judicial.

Desarrolla varias medidas complementarias entre sí, para los problemas identificados de la violencia externa, y el estrés laboral asociado.

Dentro de los resultados positivos, destaca todo el beneficio que supone el diálogo social.

Oportunidades:

Divulgar y facilitar más su transferibilidad, incluso fuera de su sector, centrándose más en los logros del personal (mayor satisfacción y seguridad,...) más que en aspectos puramente económicos.

Además habría que mejorar la formación de los trabajadores.

PLAN DE PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA A TERCEROS EN UNA EMPRESA DE TRANSPORTE PÚBLICO.- FRANCIA

Disponible en: <http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/Violencia%20en%20el%20sector%20Transporte%20Urbano.pdf>

http://osha.europa.eu/en/publications/reports/managing-risks-drivers_TEWE11002ENN caso 3.4.2

<http://osha.europa.eu/es/publications/reports/104> caso 2.14

Índice:

1. Contexto
2. Objetivo
3. Acciones
4. Resultados y transferibilidad
5. DAFO: Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que vemos al analizar esta buena práctica.

1. Contexto

La empresa SEMTA, dedicada al transporte público urbano de la ciudad francesa de Amiens, tiene una plantilla de 335 personas. Los trabajadores que están en contacto con los clientes sufren episodios de violencia externa, principalmente, ataques verbales y físicos. **Esta violencia causa un deterioro en las condiciones de trabajo y un estado de tensión permanente a los trabajadores afectados.**

2. Objetivo

Mediante un plan de prevención de riesgos relacionados con la violencia a terceros, esta empresa, **pretende mitigar el estrés causado**, en los conductores de autobuses públicos, **debido a la agresión verbal, acoso, abuso y objetos contundentes lanzados** a los autobuses.

3. Acciones

Este plan de prevención de la violencia externa incluye las siguientes acciones:

- 1) **Recursos humanos y materiales**, conforme a lo establecido en el Acuerdo sobre la seguridad del personal y de los vehículos de SEMTA.
- 2) Ayuda en el caso de ataque o incidentes graves en los que se vean involucrados empleados de la empresa, incluida **ayuda jurídica y asesoramiento**.
- 3) **Colaboración de la empresa con las autoridades metropolitanas de Amiens**; la empresa participa en el comité de vigilancia, integrado por diferentes interlocutores (la ciudad de Amiens y sus autoridades metropolitanas, la policía nacional y municipal, las autoridades judiciales, patrocinadores de iniciativas sociales, las autoridades de educación y un psicoterapeuta, entre otros).

- 4) **Estrecha colaboración con los representantes del personal y miembros del** Comité de salud y seguridad y de las condiciones de trabajo]. Se ha elaborado un estudio estadístico trimestral que contiene informes detallados de los ataques que ha sufrido el personal y de los daños materiales. Se han presentado las nuevas medidas de prevención y seguridad.
- 5) **Comunicación transparente con todo el personal de la empresa**, al que se le informa en tiempo real de los incidentes que sufre la red a través de mensajes por radio y avisos en el tablón de anuncios. Simultáneamente se envía un informe del incidente a las autoridades públicas pertinentes.

De estas acciones aplicadas, los elementos clave fueron los siguientes:

- a. El **compromiso de la compañía** para canalizar los recursos materiales y humanos.
- b. **Juntar los esfuerzos en prevención** con la policía, el sistema judicial, e instituciones educativas.
- c. **Supervisar en tiempo real las rutas** utilizando el GPS y una red de radio para mantener informados a los conductores, por ejemplo, acerca de los accidentes.
- d. **Aumentar la inspección** de billetes y la instalación de cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV) en los autobuses.
- e. **Seguimiento de los incidentes** de lanzamiento de proyectiles.
- f. **Visitas** de los coordinadores de seguridad a las asociaciones que participan en la “Semana de Lucha Contra la Agresión” y a las escuelas de las localidades afectadas.
- g. Acelerar los procesos judiciales con la colaboración del sistema de justicia, para **que quede claro a los agresores que serán procesados**.
- h. Hacer que el público sea consciente de que los agresores se enfrentarán a las consecuencias.
- i. **Asistencia y apoyo legal** a las víctimas por la compañía de autobuses.

4. Resultados y transferibilidad

Los dos principales indicadores fueron, la ausencia de protestas por la violencia externa y que se tuvo en cuenta las preocupaciones de los trabajadores. Mientras que los **efectos finales** de dichas acciones consistieron en:

- Una disminución del número y frecuencia de los ataques y bajas por enfermedad después de los mismos.
- El compromiso de la compañía para mejorar la situación de los trabajadores.
- Un aumento del diálogo social.

5.-DAFO

Debilidades:

No se han observado claramente elementos, recursos, habilidades o actitudes de la empresa que constituyan barreras para lograr la buena marcha de la organización.

Amenazas:

Las actividades preventivas deben ser objeto de revisión de forma periódica, teniendo en cuenta los cambios que puedan ser significativos, para evitar posibles perjuicios futuros en el éxito de esta buena práctica.

Fortalezas:

Se desarrollan medidas más específicas para la violencia externa, tales como:

Reforzar los recursos de inspección (controladores de billetes, instalación gradual de cámaras,...).

Estricto control de las zonas más propensas a incidentes tales como el arrojamiento de piedras, a través del coordinador y agentes de seguridad.

Fuerte colaboración con instituciones ajenas a la empresa, como es una mayor intervención de las autoridades judiciales en la agilización de los casos y el registro de todos los procedimientos judiciales.

Consulta y participación de los trabajadores y de sus representantes para prevenir y combatir la violencia externa relacionada con el trabajo, tomando y/o proponiendo sus propias decisiones.

Informar a todo el personal de los incidentes ocurridos en tiempo real.

Con las actividades adoptadas, se obtiene unos resultados positivos en los trabajadores, tanto a nivel cuantitativo (se reduce el número de incidentes violentos), como cualitativo (se tienen en cuenta las preocupaciones de los trabajadores), por lo que se puede exportar, incluso a otros sectores, ya sea en conjunto o parcialmente.

El elemento clave del compromiso patente de la empresa en la mejora de estos problemas, facilitando los recursos materiales y humanos que sean necesarios para este fin.

Oportunidades:

Posibilidad de divulgar y facilitar más la transferibilidad de esta buena práctica, incluso en otros sectores, enfocando más sus resultados positivos en los beneficio de los trabajadores (mayor satisfacción y control del estrés laboral, más seguridad, aumento de su motivación,...), en vez de centrarse más aspectos puramente económicos.

Se puede mejorar los resultados ya obtenidos, mediante la planificación, desarrollo y seguimiento de actividades formativas facilitadas a los trabajadores que traten distintos temas de esta problemática psicosocial, tales como: causas, consecuencias, síntomas, medidas adoptadas y a proponer y experiencias exitosas similares para ponerlas en práctica.

Resaltar más la importancia que ya se demuestra que tiene el diálogo social, como una de las herramientas eficaces para mejorar las condiciones de trabajo.

GESTIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL PERSONAL DE ASISTENCIA MÉDICA- IRLANDA

Disponible en: <http://extranet.ugt.org/saludlaboral/oprp/Documentos%20Noticias/>
<http://osha.europa.eu/es/publications/reports/104> caso 2.12

Índice:

1. Contexto
2. Objetivo
3. Acciones
4. Resultados y transferibilidad
5. DAFO: Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que facilitamos en el análisis de esta buena práctica.

1. Contexto

La violencia y las agresiones que soportan los trabajadores del sector de asistencia médica, son cada vez más frecuentes. En el año 2000 se denunciaron 12 incidentes de comportamiento violento o abusivo hacia el personal hospitalario de una región irlandesa. En 2001, aumentó más de cinco veces, hasta llegar a 64. **Este incremento confirmó más las reacciones de estos trabajadores en relación con este riesgo psicosocial, ya que dicho personal dio muestras de estrés, frustración, temor y vulnerabilidad.**

La dirección de estos hospitales reconoció que su responsabilidad era proteger a su personal proporcionando unas condiciones de trabajo seguras. Así junto al Departamento de Gestión de Riesgos, propusieron desarrollar un plan para atajar sistemáticamente la violencia laboral.

2. Objetivo

Prevención y gestión de la violencia en el sector de la asistencia médica.

3. Acciones

1. Se creó un pequeño **grupo de trabajo multidisciplinario para recomendar las medidas** que debían adoptarse. La principal recomendación era desarrollar necesariamente un marco y un programa exhaustivos para la gestión de la violencia y la agresión en la práctica de la asistencia médica. El programa, debía examinar respuestas a temas como la **previsión, prevención, intervención, el apoyo y la evaluación.**

Desde el inicio, se reconoció que la gestión organizativa de la agresión y la violencia son asuntos difíciles y complejos, especialmente en el seno de la asistencia médica, porque por ejemplo, las organizaciones responsables de la asistencia médica, en ocasiones, tienen el deber de asistir a los autores de episodios violentos.

Se acordó que el mejor modo de proceder era la adopción de un marco estructurado para la gestión de riesgos que permitiera su identificación, análisis, control y evaluación.

El **compromiso y el liderazgo visible de la dirección** fueron dos requisitos fundamentales para poder avanzar.

2. Se estaba desarrollando y fomentando un formulario para denunciar los incidentes con vistas a **impulsar una política de denuncia abierta de todos los incidentes y amagos** en el marco de una cultura en la que no se culpa a nadie. Se registraron todos los incidentes en una **base de datos electrónica**, para informar sobre una gestión flexible a intervalos mensuales y trimestrales.
3. El **punto de partida en todos los casos debe ser una evaluación de los riesgos**. Es fundamental que las medidas propuestas guarden un equilibrio entre prevención propiamente dicha y la protección, el tratamiento y la seguridad.
4. Es necesario **gestionar la agresión y la violencia del mismo modo que todos los demás riesgos laborales**; se deben identificar los peligros, evaluar los riesgos, adoptar medidas de control y evaluar la eficacia de las mismas.
5. Se elaboró un **manual para el personal con el que se pretendía promocionar la política** de gestión de este riesgo.
6. En la práctica de la asistencia sanitaria surgen ocasiones en las que el personal se ve obligado a intervenir en situaciones de agresión y violencia, a menudo con personas que sufren trastornos de comportamiento. Por tanto otra acción emprendida es que semejantes circunstancias, dichos **trabajadores reciban una formación específica para prevenir** cualquier riesgo de lesiones, del personal, o de los pacientes.

4. Resultados y transferibilidad

1. Distintas secciones de los hospitales recibieron un **programa formativo** denominado “Intervención no violenta en casos de crisis”, que proporciona modelos fácilmente comprensibles que se pueden utilizar ante comportamientos hostiles o violentos.
2. Se lanzó una política de **presentación de comentarios y quejas**.
3. Se prestó especial atención a la **comunicación y mejora de las salas de espera**, en zonas como urgencias y ambulatorios.
4. Se utilizó un **método oficial de evaluación de riesgos**.
5. Se identificaron los **puntos de alto riesgo** en violencia hacia el personal de la sección de urgencias. Así entre sus principales consecuencias hay que destacar:

La difusión al personal de la política que debe seguirse con los infractores.

Provisión de sistemas de alarma personal y de televisión en circuito cerrado.

Se designó a un agente de policía para trabajar estrechamente con el personal del hospital.

Tres infractores fueron condenados en los tribunales.

6. Con medios de comunicación local, se **sensibilizó la opinión pública** de este problema.
7. Estaba prevista una **retroalimentación cuantitativa y cualitativa del personal** a través de análisis, cuestionarios, grupos de orientación y entrevistas.
8. Se lograron unos **cambios importantes**, por ejemplo un fuerte aumento del número de incidentes denunciados y una duplicación de los fondos que recibía el hospital, para fines de salud y seguridad en el trabajo.

5.-DAFO

Debilidades:

Es más reactivo o correctivo que preventivo. Es otro de los muchos ejemplos, de que en caso de actuar, la empresa da una mayor importancia a las medidas que son más bien punitivas en vez de preventivas, ya que en este caso se destaca en varias ocasiones los sistemas de denuncia, y no se centra tanto en medidas para evitar que sea necesario el denunciar tales incidentes.

Falta llevar a la práctica los derechos de consulta y participación de los trabajadores y sus representantes en todas las fases de este plan de acción, ya que no constan como tales en este caso recogido por la AESST.

Amenazas:

Las actividades preventivas deben ser objeto de revisión de forma periódica, teniendo en cuenta los cambios que puedan ser significativos, para evitar posibles perjuicios futuros en el éxito de esta buena práctica.

Para evitar posibles diferencias entre las distintas áreas de estos lugares de trabajo, estas acciones se deberían extender más a todas las secciones de dichos hospitales, donde estos trabajadores puedan tener relación con personas ajenas a su empresa, tales como pacientes y los familiares de éstos; y no centrarse “sólo” en las áreas críticas, sino planificar la actuación de este riesgo psicosocial en toda la empresa, aunque por la naturaleza de su actividad se requiera un mayor esfuerzo en zonas conflictivas.

Fortalezas:

La evaluación y la gestión del riesgo son dos de los principales componentes de esta iniciativa.

Especial atención en los ámbitos de mayor riesgo.

La colaboración con la policía y la comunicación social refuerzan buscar un enfoque global de este problema, para implantar soluciones conjuntas y por tanto más eficaces para poder atajar estos problemas desde el principio y no sólo cuando se materialicen sus consecuencias.

Identificar el riesgo de la violencia externa, con el compromiso visible de la dirección.

Gestionar este riesgo psicosocial, como todo riesgo laboral, evaluándolo para adoptar unas medidas y realizar un seguimiento de la eficacia de las mismas.

Se obtiene unos cambios positivos que ayudan a exportar, ya sea en conjunto o parcialmente este plan de acción o algunas de sus acciones, incluso en otros sectores fuera de la sanidad.

Oportunidades:

Difundir más la transferibilidad de esta experiencia práctica, enfatizando más el apoyo de la opinión pública y los medios de comunicación.

Mejorar la retroalimentación cuantitativa y cualitativa del personal a través de análisis, cuestionarios, grupos de orientación y entrevistas para recoger sus propuestas.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN LOS JUEGOS OLÍMPICOS DE ATENAS

Disponible en: [http://osha.europa.eu/es/publications/reports/104_caso nº 2.8](http://osha.europa.eu/es/publications/reports/104_caso_nº_2.8)

Índice:

1. Contexto
2. Objetivo
3. Acciones
4. Resultados y transferibilidad
5. DAFO: Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que vemos al analizar esta buena práctica.

1. Contexto

La empresa que organizó los Juegos Olímpicos y Paralímpicos de Atenas en el 2004, contaba con unos 4.000 trabajadores y 60.000 voluntarios. En esta situación, se reconoció que el **estrés y la violencia, al igual que otros riesgos psicosociales, pueden causar a estos trabajadores problemas físicos, psíquicos, y problemas relacionados con las relaciones públicas**, entre otras consecuencias.

2. Objetivo

Incluir los riesgos psicosociales en el sistema de gestión para organizar dichos Juegos.

3. Acciones

Se diseñó y aplicó un sistema de gestión para prevenir riesgos psicosociales, **basado en el principio PHVA** «planear, hacer, verificar y actuar», y teniendo en cuenta factores como:

- La situación de trabajo.
- La corta vida de la empresa.
- Las características personales y distintas nacionalidades de los trabajadores.

Los **elementos principales de este sistema** son:

- Incluir los riesgos psicosociales en la política de seguridad y salud laboral.
- Disponer de los recursos necesarios para el bienestar de los trabajadores.
- Gestión apoyada por la participación y comunicación de todo el personal.
- Medidas disciplinarias.
- Cultura empresarial que fomenta la participación y el compromiso de todos los niveles.
- Método planificado y sistemático para minimizar riesgos, incluidos los psicosociales.
- Seguimiento activo y medición de los resultados por criterios acordados y basados en una evaluación, para saber cuándo y dónde son precisas las mejoras.

Las **medidas específicas adoptadas para combatir la violencia, el estrés** y otros problemas psicosociales se clasifican en los siguientes tres grandes apartados (sin plasmar una prioridad):

3.1. Política y participación:

- 1) Participación de todos los interesados (trabajador, gestor,...) en la toma de decisiones, contando con el soporte de un ingeniero, un médico de salud laboral y dos psicólogos.
- 2) Respetar las disposiciones jurídicas o reglamentarias.
- 3) Examen de prácticas exitosas y similares para su posible inclusión.
- 4) Los programas de salud tienen en cuenta el sexo, raza y orientación sexual.
- 5) Tratamiento igualitario de los empleados, tengan o no problemas de salud, desde la solicitud del puesto, contratación, formación, ascensos,...

3.2. Formación, información y comunicaciones:

- 1) Distribuir cuestionarios a los trabajadores para conocer su **actitud ante el estrés, la violencia, y otros problemas relacionados con el trabajo (tabaco, alcohol, drogas...)**.
- 2) Formarles en estas materias e informarles de los servicios y programas externos e internos al centro de trabajo para prevenir dichos problemas.
- 3) Utilizar la **comunicación para aliviar situaciones que puedan constituir una amenaza**.
- 4) Difundir esta política mediante carteles, emails, reuniones y sesiones de formación.

3.3. Carga de trabajo, diseño y contenido del trabajo:

- 1) Asignar **tareas adecuadas** a los trabajadores, evitando conflictos y ambigüedades de la función (rol) que desempeña cada uno.
- 2) **Estilos de mando que fomenten:** la comunicación de las quejas, las buenas relaciones, el apoyo entre supervisores-gestores-trabajadores, el desarrollo profesional de todos los trabajadores, el reconocimiento de sus resultados, mantener el lugar de trabajo libre de violencia física y psicológica...
- 3) Evaluación periódica de las **asignaciones de plazos, rotación del personal** en tareas particularmente exigentes y organización de grupos en función de la carga de trabajo.
- 4) **Entorno de trabajo adecuado:** áreas de descanso para los trabajadores, recursos que impidan la entrada sin autorización, iluminación, calidad del aire, ruido, posturas,...
- 5) **Transporte gratuito** a todos los trabajadores desde las estaciones cercanas.

4. Resultados y transferibilidad

1. El sistema **se centra en la prevención**, más que en el tratamiento, porque así llega a más gente y es posible en cualquier entorno de trabajo.
2. Las **estadísticas de accidentes Atenas 2004, mostraron la efectividad de este sistema.**
3. Todos los trabajadores recibieron un cuestionario para **medir si había aumentado su nivel de concienciación sobre las cuestiones psicosociales.**
4. Se lograron **altos niveles de motivación y buenas relaciones** entre todos los trabajadores.
5. Cada trabajador participó en al menos dos **cursos de formación**, en temas como:
 - Tratamiento de los problemas psicosociales relacionados con el trabajo.
 - Gestión de proyectos.
 - Equipos de trabajo y habilidades negociadoras.
 - Clases de griego para trabajadores extranjeros.

Aunque la organización de los Juegos Olímpicos es una sola vez en casi todos los países, esta gestión de riesgos psicosociales, como la violencia y el estrés, **podría transferirse a la organización de “otros acontecimientos”**, como espectáculos deportivos o de entretenimiento,... **Puede incluso ser de interés para grandes proyectos de construcción.**

5. DAFO

Debilidades:

En las medidas, falta mencionar que se potencie, o por lo menos facilite la autonomía laboral (poder de decisión) del trabajador, para que pueda tener cierto control de su trabajo y/o satisfacción con el mismo.

Debería ordenarse más el tipo de medidas, por ejemplo, por niveles de intervención primaria (prevención), secundaria (o protección) y terciaria (o reparación), para conocer si ha habido un ciclo o proceso de gestión del riesgo.

Amenazas:

Las actividades de esta gestión psicosocial deben ser revisadas periódicamente, para evitar posibles perjuicios futuros, teniendo en cuenta la variedad de nacionalidades implicadas, nuevas tecnologías que suponen cambios a corto-medio o largo plazo,...

Fortalezas:

Aporta un sistema más centrado en prevenir que en reaccionar, en línea con las recomendaciones de la OIT que indican que la violencia externa, también debe ser objeto de protección y prevención por el empresario.

Se incluye la violencia y el estrés laboral, en su sistema de gestión “integral” de riesgos.

Trata de evitar los conflictos y las ambigüedades del rol o función de cada trabajador.

Existen varias referencias a la consulta y participación de los trabajadores.

Se obtienen unos resultados positivos en todos los trabajadores (participación en cursos, alta motivación,...).

La institución europea que publica todo el documento original, indica al final de esta buena práctica, que puede ser de interés incluso para proyectos de construcción.

Oportunidades:

Posibilidad de divulgar y facilitar aún más su transferibilidad total o parcial, incluso fuera de su sector, e independientemente del tamaño de la empresa.

Fortalecer los derechos de consulta y participación, no sólo de los trabajadores, sino también de sus representantes, para mejorar más el éxito demostrado y por tanto su capacidad de exportación.

PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL SECTOR DE VENTA AL POR MENOR.-REINO UNIDO

Disponible en: <http://osha.europa.eu/es/publications/reports/104> caso 2.13

Índice:

1. Contexto
2. Objetivos
3. Acciones
4. Resultados y transferibilidad
5. DAFO: Debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades que vemos al analizar esta buena práctica.

1. Contexto

Las organizaciones nacionales del comercio minorista ya denunciaron la violencia que soportan estos trabajadores. Asimismo, la cadena de almacenes “Debenhams Retail”, realizó unos cursillos, sobre la evaluación de riesgos e investigación de accidentes, para los directores de tiendas, donde **una de las mayores inquietudes planteadas, fue la violencia en el trabajo**. Además se identificaron dos situaciones principalmente:

- Los actos de **violencia relacionados con el dinero** en efectivo y la mercancía.
- Y el **contacto con clientes irritados**, o que se encuentran bajo los efectos de las drogas, o el alcohol.

Los cambios en las prácticas laborales han incrementado este riesgo, como la introducción de turnos de mañana y noche que obligan al personal a desplazarse en horas de poco tránsito. Además hubo un incidente en el que *un trabajador que intervino para prevenir un hurto, fue atacado y recibió amenazas en su domicilio*.

2. Objetivos

Prevenir la violencia en unos grandes almacenes, para conseguir minimizar básicamente, la **incidencia de la violencia con los trabajadores, sus consecuencias y efectos secundarios**.

3. Acciones

A la vista de estos problemas, **el comité** de empresa responsable de la salud y la seguridad **creó un grupo**, formado por personas de los diferentes departamentos de la organización, **para estudiar la situación** y determinar si las medidas adoptadas eran suficientes. Al comprobarse que habían caído en desuso, este grupo realizó:

- Evaluaciones de riesgos.
- Estudios de las denuncias de incidentes, utilizando cuestionarios y entrevistas para consultar, tanto a los trabajadores, como a los directivos.
- Revisiones del material de formación existente.

En consecuencia, se estableció un **plan para prevenir** la violencia padecida por estos trabajadores, utilizando un **enfoque integral**, ya que por ejemplo se cubrieron los desplazamientos “in itinere” (al lugar de trabajo y de vuelta a casa), y los trabajadores subcontratados, como el personal de limpieza. **Entre sus acciones** se desarrollaron las siguientes:

- 1) Evaluación de riesgos ambientales e intrínsecos al puesto, mediante listas de control, guías, formación y **recopilación de las soluciones** de mejores experiencias prácticas.
- 2) Campaña de formación y comunicación del personal, incluyendo al personal subcontratado. Se dio a conocer a todos los directivos y a la sede central. Los jefes de departamento dieron instrucciones a toda la plantilla, mediante un manual de guía. Se impartió **formación especial al personal responsable de la prevención de pérdidas** (que interviene en los hurto,...). Se rodaron vídeos formativos.
- 3) Provisión de los recursos adecuados. Para los que se creó un presupuesto separado.
- 4) Colaboración con la policía, por ejemplo con planes de prevención de la delincuencia.
- 5) Televisión en circuito cerrado y sistemas de alarma. Esta medida podía incluir la instalación de *cámaras en el hogar de un trabajador*, si se considera que pudiera correr algún riesgo relacionado con su trabajo.
- 6) Información, consulta y retroalimentación del personal. Se llevó a cabo por los **trabajadores una búsqueda activa de ideas** para mejorar la situación.
- 7) Procedimientos para responder ante incidentes. Abarcando cuestiones tales como: qué hacer si ocurre un incidente, asesoramiento de apoyo profesional al empleado y apoyo **después del incidente por equipos regionales formados especialmente para este fin**.
- 8) Planes regionales de apoyo. Funciones: dar soporte tras el incidente, proporcionar ayuda de evaluación de riesgos a los directores, **compartir prácticas** desarrolladas en toda la empresa y mantener los contactos con organizaciones externas, como la policía.
- 9) Incorporar los temas de prevención de la violencia, en la formación inicial de los nuevos trabajadores.
- 10) Provisión de alarmas personales contra ataques.

Al reconocerse el carácter de largo plazo del problema, quedó prevista, por ejemplo, una siguiente fase de formación.

4. Resultados y transferibilidad

Esta buena práctica es una **intervención continua**, por tanto sus resultados se evaluarían con el paso del tiempo. En el momento de la publicación, aún no se disponía de cifras sobre las tasas de incidentes. **Los resultados hasta la fecha, en términos de retroalimentación de los trabajadores y la dirección, fueron positivos.**

5. DAFO

Debilidades:

En los procedimientos establecidos para los incidentes de violencia, parece observarse según el texto original aquí resumido, que se centran más en un enfoque reactivo, en vez de preventivo, ya que la mayoría de las acciones aquí documentadas como tales procedimientos, son llevadas a cabo durante el desarrollo de dichos incidentes o tras los mismos, pero no se menciona una actuación anterior a que éstos ocurran.

Amenazas:

El uso de dispositivos como los circuitos de televisión y cámaras, debe examinarse minuciosamente según la situación concreta, para evitar un abuso de control de las mismas, tanto fuera como dentro del trabajo y así no perjudicar derechos protegidos legalmente, como la intimidad y la privacidad de las personas, pro. Éstas sólo deben utilizarse, en beneficio de la seguridad del trabajador, e informándole previamente.

Las actividades preventivas deben ser objeto de revisión de forma periódica, teniendo en cuenta los cambios que puedan ser significativos en las prácticas laborales (turnos, rotación, nuevas tecnologías,...); para así evitar posibles perjuicios futuros en el éxito de esta buena práctica.

Fortalezas:

El enfoque en general de este plan de actuación frente a la violencia es más preventivo que reactivo, así se expresa en varias ocasiones, tanto en los objetivos (frente a clientes violentos), como en las acciones, por ejemplo con las evaluaciones de riesgos, formación,...

Participación y consulta de los trabajadores y sus representantes, plasmadas en las referencias al Comité de Salud y Seguridad Laboral y en algunas de las funciones desempeñadas por su grupo operativo, como los estudios de las denuncias de incidentes violentos, información con retroalimentación (flujo de comunicación con el personal, ya que además podía buscar sus propias ideas,...

La colaboración con otras instituciones, como es la policía, para reforzar las medidas desarrolladas con este plan la empresa, de forma que se logre implantar soluciones conjuntas de mejora continua a los trabajadores afectados.

Al identificar el problema de la violencia externa, se ponen en marcha varias medidas complementarias entre sí.

Con las acciones aplicadas, se consiguen unos resultados positivos, tanto a nivel de los trabajadores, como de la propia dirección. Por tanto este caso, también es una buena experiencia que se puede extrapolar, incluso a otros sectores, ya sea en conjunto o parcialmente.

Oportunidades:

Existe la posibilidad de divulgar y facilitar más la transferibilidad de esta experiencia práctica, incluso fuera de su sector, enfocando más sus resultados en los beneficios conseguidos en los trabajadores (mayor satisfacción, seguridad, interés en sus tareas,...), en vez de centrarse más aspectos puramente económicos.

Desarrollar la fase prevista de la formación de este riesgo psicosocial a todos los trabajadores y de forma periódica.

2.2.- Guías y/o experiencias de interés.

PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO

Entornos laborales saludables. Guías de buenas prácticas. RNAO (siglas en inglés de la Asociación Profesional de Enfermeras de Ontario, Canadá)

Disponible en www.rnao.org.

Esta Guía de buenas prácticas para entornos saludables es un documento basado en la evidencia, y su finalidad es prevenir y tratar la violencia que sufren las enfermeras en su lugar de trabajo.

Objetivos:

- Definir y describir la violencia en el lugar de trabajo.
- Determinar estrategias que permitan planificar, implantar y evaluar los resultados del reconocimiento y la evaluación de los riesgos de la violencia en el lugar de trabajo. Se trata de fomentar los entornos laborales saludables para enfermeras, y respaldar los resultados saludables para pacientes/usuarios, instituciones y sistemas.
- Identificar recursos para individuos, instituciones y sistemas que apoyen la prevención, el reconocimiento, la detección precoz y una intervención eficaz en lo que se refiere a la violencia en el lugar de trabajo.
- Identificar resultados relacionados con la prevención, reconocimiento, detección precoz y reducción eficaz de la violencia en el lugar de trabajo.

La Guía elabora un resumen de las recomendaciones para la prevención y gestión de la violencia en el lugar de trabajo, especificando las que van dirigidas al sistema (gobiernos, investigadores, educadores, organismos profesionales, reguladores y sindicales), las que van dirigidas al ámbito institucional, y las que van dirigidas al ámbito individual y colectivo.

Trata de impulsar un modelo integral para poder desarrollar, implantar y evaluar un enfoque sistemático que permita fortalecer el entorno laboral de las enfermeras. Este modelo integral es fruto de la dependencia entre los factores determinantes del sistema a varios niveles: individual, institucional y externo.

El modelo sugiere que el comportamiento de los individuos se ve influenciado y condicionando por las interacciones entre individuos y entorno. Así pues, las acciones para promover entornos laborales saludables han de abarcar diferentes campos y elementos del sistema. De igual manera, estas acciones han de servir de influencia para los factores del sistema y la interacción entre ellos, pero sobre todo para el propio sistema.

El modelo funciona a tres niveles y los factores de los tres niveles afectan a la salud y bienestar de las enfermeras, a la calidad de los resultados de los pacientes, al rendimiento institucional y del sistema, y a los resultados para la sociedad, tanto individualmente como mediante interacciones sinérgicas.

En cada nivel hay características estructurales y físicas, características culturales, sociales, psicológicas y cognitivas y características profesionales y ocupacionales.

Características físicas y estructurales de las directrices	Ámbito individual	Capacidades físicas del trabajador y esfuerzo físico a desarrollar: carga de trabajo, turnos rotatorios, trabajo con sustancias peligrosas y/o infecciosas, trabajo pesado, riesgos para la seguridad personal...
	Ámbito institucional	Características físicas, estructuras organizativas y procesos diseñados para responder a las exigencias físicas del trabajo: adecuación de las plantillas, flexibilidad del horario laboral, uso de grúas para pacientes, políticas de salud laboral y seguridad personal...
	Ámbito externo	Factores de competencia externa: modelos de atención sanitaria, de financiación y marcos legales, comerciales, económicos y políticos ajenos a la institución (políticas de inmigración, reformas del sistema de salud...)
Características socio-culturales, psicosociales y cognitivas	Ámbito individual	Requerimientos y capacidades: conocimientos, habilidades de afrontamiento de problemas, habilidades de comunicación, definición de funciones, relaciones con el equipo de trabajo, necesidades emocionales...
	Ámbito institucional	Clima institucional, cultura, valores: estabilidad institucional, estructuras comunicativas, cultura de aprendizaje constante, relaciones entre patronos y empleados...
	Ámbito externo	Factores socioculturales externos: tendencias de consumidores, diversidad de la población, cambios en los modelos de familia, demografía variable...
Características ocupacionales y del trabajo físico	Ámbito individual	Compromiso con el cuidado del paciente, con la institución y con la profesión, ética y valores personales, flexibilidad y capacidad de adaptación, autoestima, conciliación de la vida laboral y personal...
	Ámbito institucional	Objetivo y alcance de la práctica profesional, nivel de autonomía y control sobre dicha práctica y relaciones con otras disciplinas.
	Ámbito externo	Políticas y normativas de alcance provincial, territorial, nacional e internacional y la influencia que estas ejercen sobre las políticas sociales y sanitarias.

El modelo establece unas recomendaciones muy detalladas sobre el sistema de salud, otras de ámbito institucional y otras de ámbito individual y colectivo. También dispone de un sistema de evaluación y seguimiento de la Guía y un proceso de revisión y actualización de las Guías de buenas prácticas para entornos laborales saludables.

En su Anexo D-1 añade una lista de verificación de los elementos indispensables para el programa de prevención de la violencia en el lugar de trabajo, que pretende medir su grado de cumplimiento. Además incorpora una herramienta de análisis de documentos sobre la violencia en el trabajo y otra herramienta que recopila accidentes o incidentes violentos en el centro de trabajo para su posterior análisis.

También posee herramientas para la evaluación del entorno, para la evaluación de los lugares de trabajo de la comunidad a la que atiende, que tiene en cuenta los riesgos de las visitas a domicilio de pacientes, una lista de verificación de los factores de riesgo del paciente y del centro de trabajo, una evaluación del trabajo del personal con atención directa al paciente, una encuesta a los profesionales sobre la violencia en el lugar de trabajo, un plan de acción de la evaluación de riesgos relacionados con la violencia en el lugar de trabajo, herramientas para investigar y denunciar casos de agresiones de pacientes, una lista para verificar los procedimientos de control del entorno, un protocolo para encuentros con pacientes potencialmente violentos, y procedimientos para desplazamientos relacionados con el trabajo.

En otros anexos se establecen los objetivos a cumplir por el Comité multidisciplinario de salud laboral, un ejemplo de directrices de prevención de la violencia en el lugar de trabajo y, finalmente, consejos para desarrollar un plan de acción para emergencias.

EXPERIENCIA LEGAL, BÉLGICA: REGLAMENTACIÓN SOBRE VIOLENCIA, ACOSO Y CARGA PSICOSOCIAL EN EL TRABAJO.

En el año 2007 Bélgica modificó su reglamentación sobre el bienestar de los trabajadores en la realización del trabajo y entre ellas las que se refieren a la protección contra la violencia y el acoso moral o sexual en el trabajo, las que se refieren a los recursos en justicia y las que se refieren a la prevención de la carga psicosocial en el trabajo, la violencia y el acoso moral o sexual en el trabajo.

En concreto, hay una parte que se refiere a la protección de los trabajadores contra terceros. Varias normas destacan situaciones que implican a terceros. Esas normas especifican que:

- El empresario debe dedicar una atención particular a la situación de los trabajadores que entran en contacto con terceros y en su política de prevención.
- El registro de hechos de terceros es un documento de prevención (y no una demanda de intervención para un caso individual), que ayudará al empresario a tomar medidas de prevención adecuadas a las necesidades de su empresa, cuando se trata de un hecho de violencia de origen externo.

· El trabajador de una empresa externa que considera ser objeto de violencia por parte de un trabajador del establecimiento en el que realiza actividades con un carácter permanente, puede recurrir al procedimiento interno de este empresario.

· El empresario debe hacerse cargo del gasto financiero del asesoramiento psicológico de los trabajadores que han sido víctimas de violencia por parte de terceros, sin perjuicio de la aplicación de otras disposiciones legales.

2.3.-Análisis comparativo de las experiencias prácticas internacionales.

Título experiencia	Qué es	A quien se dirige	¿Experiencia extrapolable?	Ventaja/ desventaja.
Prevención y gestión de la violencia en el lugar de trabajo. Asociación Profesional de Enfermeras de Ontario, Canadá.	Guía de buenas prácticas	A los trabajadores de la sanidad	Sí	Hace un análisis global, tanto individual como político como laboral de los riesgos.
La Poste: gestión del estrés relacionado con situaciones de agresividad. Francia	Buena práctica	Trabajadores del servicio de correos	Sí	Son acciones para controlar el estrés de las situaciones de violencia.
Empresa belga de transportes públicos "De LIJN".	Procedimiento de cómo actuar ante agresiones	Trabajadores del transporte público	Sí	Traducción propia. Tiene un enfoque más reactivo que preventivo.
Empresa italiana de transportes públicos "CTP".	Programas para combatir la violencia externa	Trabajadores del transporte público	Sí	Traducción propia. Son acciones preventivas y reactivas contra las situaciones de violencia y el estrés que éstas generan...
Plan de prevención de la violencia a terceros en una empresa de transporte público.- Francia.	Plan de acción contra la violencia externa.	Trabajadores del transporte público	Sí	Traducción propia. Participa todo el personal y existe una mayor intervención de las autoridades judiciales.
Gestión de la violencia en el personal de asistencia médica-Irlanda.	Buena práctica galardonada por la AESST (*)	Trabajadores de la sanidad	Sí	Son acciones más reactivas que preventivas de las situaciones de violencia externa.

Gestión de los riesgos psicosociales en los juegos olímpicos de Atenas.	Buena práctica galardonada por la AESST (*)	Trabajadores de empresas organizadoras de eventos	Sí	Incluye los riesgos psicosociales en la política de gestión de salud y seguridad laboral.
Prevención de la violencia en el sector de venta al por menor.- Reino Unido.	Buena práctica galardonada por la AESST (*)	Trabajadores del comercio al por menor	Sí	Son acciones preventivas dentro de un plan de intervención continua de la violencia externa.
Nueva reglamentación sobre la Violencia, el Acoso y la carga psicosocial en el trabajo. Bélgica.	Artículo sobre la legislación.			

Anexos



1.-

Diálogo social europeo. Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo.

FSESP, UNI-Europe, CSEE, HOSPEEM, CMRE, EFEE, Euro Commerce, CoESS
16 Julio de 2010.

1.-Introducción

1. El objetivo de las directrices es garantizar que en cada lugar de trabajo existe una política orientada a los resultados que aborde el tema de la violencia ejercida por terceros. Las directrices establecen las medidas prácticas que pueden adoptar los empleadores, los trabajadores y sus representantes y sindicatos para reducir, prevenir y mitigar problemas. Las medidas reflejan las buenas prácticas desarrolladas en nuestros sectores y pueden complementarse con otras medidas adicionales o más específicas.

2. Según la legislación europea y nacional, tanto los empleadores como los trabajadores tienen obligaciones en el ámbito de la seguridad y salud. Aunque el deber de garantizar la seguridad y salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo recae en el empleador¹⁴, el trabajador tiene también la responsabilidad de cuidar,

14 1 La legislación de la UE incluye las siguientes directivas

Directiva 89/391/CEE relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y la salud de los trabajadores en el trabajo. Artículo 5.3: "Las obligaciones de los trabajadores en el ámbito de la seguridad y de la salud en el trabajo no afectarán al principio de la responsabilidad del empresario".

Directiva 2000/43/CE, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.

Directiva 2000/78/CE, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.

Directiva 2002/73/CE, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo

en la medida de lo posible, su propia seguridad y salud, y la de otras personas que se vean afectadas por sus acciones en el trabajo, de acuerdo con la formación y las instrucciones dadas por el empleador, quien también tiene la obligación de consultar a los trabajadores o sus representantes y permitir que éstos tomen parte en todas las cuestiones relacionadas con la seguridad y salud en el trabajo. Esto refleja la conciencia de que, en la práctica, lo más satisfactorio es un enfoque común en torno a la seguridad y salud.

3. Los interlocutores sociales signatarios de los sectores de la administración regional y local, de la atención sanitaria, el comercio, la seguridad privada y la educación¹⁵ están cada vez más preocupados por el impacto de la violencia de terceros sobre los trabajadores, ya que no sólo debilita la salud y dignidad del individuo, sino que también tiene un impacto económico muy real en términos de absentismo laboral, estado de ánimo y rotación de personal.

La violencia de terceros puede generar, además, un entorno laboral inseguro e incluso amenazante para el público y usuarios de servicios, y tiene, por lo tanto, un amplio impacto social negativo.

4. La violencia y el acoso de terceros en el trabajo pueden adoptar muchas formas, por ejemplo:
- a) pueden ser físicos, psicológicos, verbales o sexuales;
 - b) puede ser un incidente aislado o representar pautas de comportamiento más sistemáticas de un individuo o un grupo;
 - c) pueden originarse por acciones o comportamientos de los clientes, compradores, pacientes, usuarios, alumnos o familiares, público en general o proveedor del servicio;
 - d) abarcan desde casos de falta de respeto hasta amenazas más serias y acoso físico
 - e) pueden ser la causa de problemas de salud mental o estar motivados por razones emocionales, de antipatía personal, prejuicios por motivos de género, origen racial/étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual o imagen física;
 - f) pueden constituir un delito penal dirigido al trabajador y su reputación, o a la propiedad del empleador o cliente, y pueden estar organizados o ser imprevistos, y requerir la intervención de las autoridades públicas;
 - g) afectan profundamente a la personalidad, dignidad e integridad de las víctimas; h) acontecen en el lugar de trabajo, en el espacio público o en un entorno privado, pero siempre en la esfera laboral; i) es acoso virtual o *ciberbullying*, a través de un amplio catálogo de tecnologías de la información y las comunicaciones

5. El problema de la violencia de terceros difiere bastante del problema de la violencia y el acoso (entre compañeros) en el lugar de trabajo, y es bastante importante en términos de impacto para la seguridad y salud de los trabajadores y de impacto económico como para justificar un enfoque particular.

6. Aunque hay diferencias sectoriales y organizativas en relación con la violencia de terceros que afrontan los trabajadores en diferentes puestos laborales y lugares de trabajo, los elementos clave de las buenas prácticas y las medidas para solucionarlas son comunes a todos los entornos laborales. Estos elementos son: enfoque en asociación; definiciones claras, prevención a través de la evaluación de riesgos, sensibilización, formación; notificación y seguimientos claros, y una evaluación adecuada.

¹⁵ Más información en el anexo.

7. Los interlocutores sociales multisectoriales organizaron, con el apoyo de la Comisión Europea, dos importantes conferencias en Bruselas, los días 14 de marzo de 2008 y 22 de octubre de 2009, donde se presentaron las investigaciones de los empleadores y sindicatos sobre la violencia de terceros, además de estudios de casos y conclusiones comunes. Las directrices se basan en estas iniciativas y complementan el Convenio marco intersectorial sobre el acoso y la violencia en el trabajo del 26 de abril de 2007.

8. La forma en que se organizan y prestan servicios concretos refleja las circunstancias nacionales, regionales y locales. Si los interlocutores están aplicando ya las medidas establecidas en estas directrices, la principal acción será entonces informar sobre el progreso realizado.

9. Los interlocutores sociales multisectoriales reconocen que empleadores y trabajadores tienen obligaciones profesionales, éticas y legales con respecto a terceros y entre sí.

2. Objeto

1 El objetivo de estas directrices es apoyar las acciones de los empleadores, los trabajadores y sus representantes y sindicatos para evitar, reducir y paliar la violencia de terceros y sus consecuencias.

2 Los interlocutores sociales multisectoriales reconocen que hay que desarrollar todavía en muchos lugares de trabajo medidas prácticas orientadas a la prevención y gestión del acoso y la violencia de terceros en el trabajo. Las medidas deben:

a) aumentar la sensibilización y la comprensión de los empleadores, trabajadores, sus representantes y las autoridades públicas (por ejemplo, organismos de salud y seguridad, policía, etc.) sobre el problema de la violencia de terceros;

b) demostrar el compromiso de los interlocutores sociales de trabajar unidos y compartir experiencias y buenas prácticas para ayudarse mutuamente a prevenir y gestionar los problemas de acoso y violencia instigada por terceros con el fin de reducir el impacto sobre la salud y bienestar de los trabajadores, la asistencia al trabajo y la productividad;

c) ofrecer las directrices a los empleadores, trabajadores y sus representantes en todos los niveles para identificar, prevenir, gestionar y solucionar los problemas de acoso y violencia en el trabajo provocados por terceros.

3. Pasos para identificar, prevenir, reducir y mitigar el acoso y la violencia laborales de terceros.

1. Se puede reducir la probabilidad de que ocurra un acoso o violencia de terceros aumentando la sensibilización de empleadores, trabajadores y usuarios de servicios sobre el tema y garantizando que directivos y trabajadores reciben orientación y formación adecuadas.
2. Las iniciativas para solucionar la violencia que más éxito tienen incluyen a los interlocutores sociales desde el principio y un enfoque holístico, que abarca todos los aspectos, desde la sensibilización sobre la prevención y formación hasta métodos de notificación, apoyo a las víctimas, evaluación y mejoras constantes.
3. Los empleadores deben contar con un marco político claro para la prevención y gestión del acoso y la violencia de terceros que deben incorporar en sus políticas generales de seguridad y salud. Los empleadores deben desarrollar, previa consulta a los trabajadores y sus representantes, políticas de acuerdo con la legislación nacional, los convenios colectivos y la práctica. En concreto, las evaluaciones de riesgo para la seguridad y salud de los lugares de trabajo y las funciones laborales individuales deben incluir una evaluación, orientada a la acción, de los riesgos que ocasionan terceros.
4. La naturaleza plural de la violencia de terceros implica la concreción de políticas para cada entorno laboral. Como buenas prácticas que son, hay que revisar las políticas periódicamente para que contemplen la experiencia y avances relacionados en materia de legislación, tecnología, etc. La investigación periódica, la experiencia y los avances tecnológicos deben ofrecer mejores soluciones que las que hay disponibles actualmente.
5. Un marco político adecuado para el empleador se sustenta en los siguientes elementos concretos:
 - a. información y consulta permanentes con los directivos, los trabajadores y sus representantes y sindicatos en todas las fases;
 - b. una definición clara de la violencia y el acoso de terceros, dando ejemplos de las diferentes formas que pueden adoptar;
 - c. información apropiada a clientes, compradores, usuarios de servicios, público, estudiantes, familiares y pacientes, destacando que no se tolerarán el acoso y la violencia hacia los trabajadores y que se emprenderán acciones legales si llegara el caso;
 - d. una política basada en la evaluación de riesgos que contemple las diferentes ocupaciones laborales, centros de trabajo y prácticas laborales permite la identificación de problemas potenciales y el diseño de respuestas y prácticas apropiadas, por ejemplo:
 - gestionar las expectativas mediante la aportación de información clara sobre la naturaleza y el nivel de servicio que deben esperar clientes, compradores, usuarios de servicios, estudiantes y familiares, y los procedimientos para que los terceros expresen su insatisfacción y que se investiguen las denuncias;

- incorporar en el diseño del lugar de trabajo entornos más seguros;
 - oferta de herramientas apropiadas para salvaguardar a los trabajadores, por ejemplo, canales de comunicación, supervisión, medidas de seguridad, etc.;
 - acuerdos de cooperación con las autoridades públicas pertinentes como policía, justicia, servicios sociales e inspecciones de Trabajo,
- e. procedimientos para supervisar e investigar cualquier acusación de acoso o violencia de terceros, e informar a las víctimas sobre el avance de cualquier investigación o acción;
 - f. políticas claras sobre el apoyo prestado a los trabajadores expuestos al acoso o violencia de terceros y que, dependiendo de las circunstancias, por ejemplo, podrían incluir asistencia médica (incluida la psicológica), jurídica, práctica y económica (seguro adicional, más allá del estrictamente estatutario, etc.);
 - g. requisitos claros en cuanto a la notificación de incidencias por parte de los trabajadores y las medidas adoptadas para proteger a dichos trabajadores de posibles represalias y abordar el tema con otras autoridades públicas, por ejemplo, policía y organismos de salud y seguridad, dentro de las prácticas y procedimientos nacionales.
 - h. políticas claras sobre cuándo es apropiado presentar quejas, informar de un delito o compartir información relativa a los autores de la violencia de terceros con otros empleadores y autoridades públicas, respetándose la integridad personal, la confidencialidad, las obligaciones jurídicas y los principios relativos a la protección de datos.
 - i. un procedimiento transparente y eficiente para el registro de datos y cifras con el fin de supervisar y garantizar el seguimiento de políticas.
 - j. medidas para garantizar que tanto la dirección, como trabajadores y terceros conocen bien el marco político.

6. En este sentido, los interlocutores sociales multisectoriales destacan la importancia de trabajar con otros interlocutores adecuados a nivel nacional y local para identificar y prevenir la violencia y el acoso mediante enfoques políticos coherentes.

4. APLICACIÓN Y PASOS SIGUIENTES

La aplicación y seguimiento de las directrices comprenderá tres fases:

Fase 1 – Compromiso y divulgación

Los interlocutores sociales firmantes divulgarán las directrices y adoptarán medidas para evaluar y solucionar el tema del acoso y violencia de terceros utilizando el marco político identificado en la sección 3:

- solicitarán conjuntamente el apoyo de la Comisión Europea para el proyecto de divulgación y promoción de las directrices, incluidos los seminarios que se organicen antes de finales de 2011;
- impulsarán la promoción de las directrices en los Estados miembros en todos los niveles apropiados, teniendo en cuenta las prácticas nacionales, a través de acciones comunes o individuales. Dado el interés de la cuestión que se está evaluando, los interlocutores sociales difundirán también este documento a todos los actores pertinentes a nivel europeo y nacional. Animarán también a los miembros de fuera de la UE a poner en marcha las directrices.

Fase 2 – Sensibilización

Los interlocutores sociales nacionales darán publicidad al problema del acoso y la violencia de terceros y desarrollarán y compartirán las mejores prácticas en este campo dentro de sus sectores. Se podrá incluir cualquier medio apropiado a la situación actual de conocimiento y experiencia del fenómeno de la violencia de terceros en los Estados miembros y sectores, y se tendrá en cuenta el trabajo realizado ya en esta área, incluyendo las posibilidades de:

- investigaciones futuras;
- publicaciones;
- conferencias que reúnan a las partes interesadas para compartir buenas prácticas o acciones orientadas a resolver el problema.

Fase 3 – Supervisión y seguimiento

Los interlocutores sociales firmantes:

- entregarán un informe de progreso en 2012 a sus respectivos comités de diálogo social sectorial y encargarán a los comités de diálogo social europeo de los respectivos sectores la elaboración de un informe común;
- tendrán en cuenta estas directrices en la preparación del próximo programa de trabajo de diálogo social de la UE;
- cuando sea apropiado, se organizarán reuniones de seguimiento multisectoriales, cuya evaluación final tendrá lugar en 2013.





Referencias bibliográficas

Chappell, D.; Di Martino, V. (2000), La violencia en el trabajo, segunda edición, Ginebra: Organización Internacional del Trabajo

Di Martino, V. (2002), La violencia en el lugar de trabajo en el sector de salud – Estudio de casos por países: Brasil, Bulgaria, Líbano, Portugal, Sudáfrica, Tailandia, con un Estudio sobre Australia: Informe de síntesis; Ginebra: Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud.

Grandey, A, y col. El cliente es *que no* siempre tiene la razón: la agresión al cliente y regulación de las emociones de los empleados de servicios *Journal of Organizational Behavior* (mayo de 2004), 25 (3), pág. 397-418

Hershcovis, M.S. & Barling, J. . . Comparing victim attributions and outcomes for Workplace aggression and sexual harassment. 2010. *Journal of Applied Psychology*, 95, 874-888.

OIT. Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla OIT. Ginebra 2003.

OIT (1998). Cuando el Trabajo resulta violento. (Comunicación). *Trabajo*, 26. <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/magazine/26/sex.htm>.

W.Taylor... Disasters and disasters stress. 1989. New York: AMS Press

OIT: Directrices Marco para afrontar la Violencia Laboral en el sector de la salud. Consejo Internacional de Enfermeras, Organización Mundial de la Salud E internacional de Servicios Públicos, Ginebra, 2002.

Informe “Prevención de riesgos psicosociales y estrés laboral en la práctica”, de la Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo, publicado en el 2003, casos nº 2.8, 2.12, 2.13 y 2.14 <http://osha.europa.eu/es/publications/reports/104>

Informe “Managing risk in drivers to road transport” (“Gestión de los riesgos de los conductores de transporte por carretera”) de la Agencia Europea para la Salud y la Seguridad en el Trabajo, publicado en el 2011, casos nº 3.3.1, 3.3.11 y 3.4.2, <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/managing-risks-drivers> TEWE11002ENN

Taller de UGT, 13/10/11 (**VIOLENCIA EXTERNA** - UGT | [Sindicato Unión General de Trabajadores...](#))

Informe “Quality of the working environment and productivity” (“La calidad del ambiente de trabajo y la productividad”) de la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, publicado en el 2004, caso nº 12. <http://osha.europa.eu/en/publications/reports/211> .



