

# Protocolo de prevención e intervención frente a la violencia externa en el trabajo

## Política de Tolerancia Cero del Ayuntamiento de Bilbao respecto a la violencia externa en el trabajo

### 1. Introducción

La violencia externa en el trabajo abarca cualquier incidente en el que trabajadores o trabajadoras sufran, por parte de personas usuarias, abusos, amenazas o agresiones (físicas y/o psicológicas) relacionadas con el trabajo, y que atente contra su seguridad, salud, bienestar o rendimiento laboral. Esto incluye comportamientos hostiles y agresivos tanto verbales, gestuales como escritos, insultos, amenazas, humillación e intimidación.

Las personas usuarias, sus familiares, visitantes,... pueden comportarse violentamente contra el personal del Ayuntamiento de Bilbao y esta cuestión debe solucionarse en el seno de la propia organización al representar un problema de seguridad y salud laboral.

Ante ello, y en base al derecho de las personas trabajadoras a una protección frente a los riesgos laborales que contempla la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales y al Acuerdo Marco Europeo de 26 de abril de 2007 sobre el acoso y la violencia en el trabajo, el Ayuntamiento de Bilbao, los trabajadores y trabajadoras, sus representantes sociales y el Servicio de Prevención Mancomunado de las Entidades Municipales de Bilbao, se comprometen a promover prácticas en el trabajo que contribuyan a poner fin a la violencia externa y a sus consecuencias adversas. Para alcanzar estos objetivos, es esencial la cooperación y el consenso a fin de diseñar y aplicar una política apropiada con miras a reducir al mínimo el riesgo de violencia externa en el trabajo.

Esta Política es de aplicación a todo el personal del Ayuntamiento de Bilbao sin ninguna distinción ni por su forma de vinculación al mismo (personal funcionario de carrera, interino, laboral fijo o temporal, eventual, en prácticas, cargo político, etc.), ni por la duración de la misma, así como al personal subcontratado en el ámbito de la coordinación de actividades empresariales de conformidad con la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

La Política contra la violencia establece también el procedimiento de actuación para gestionar el incidente padecido y para ayudar a las personas afectadas a superar los efectos físicos y/o psicológicos del incidente.

### 2. Tolerancia Cero

El Ayuntamiento de Bilbao desarrolla una *Política de Tolerancia Cero* frente a la violencia externa. El propósito de esta Política es disminuir la probabilidad de experimentar violencia por la conducta de cualquier persona usuaria.

El primer paso es exponer explícitamente el objetivo principal: *ningún tipo de violencia física o psicológica será tolerada.*

Serán prohibidas las conductas hostiles o agresivas que creen un temor razonable de lesión en otra persona, los epítetos raciales, culturales u otros comentarios despectivos, las afirmaciones, llamadas telefónicas o mensajes electrónicos intimidatorios, de acoso u ofensivos, el ataque físico, amenaza de ataque o acecho.

## **Comisión de Evaluación para la prevención de la violencia externa**

Se crea la **Comisión de Evaluación** con las siguientes competencias: ser responsable del seguimiento, control y mejora de los programas preventivos de violencia, proveer de una guía de servicios internos o externos de asistencia a la víctima y establecer un plan de actuación con el Área de Seguridad Ciudadana.

Esta comisión estará constituida por la Dirección del Área correspondiente y/o las personas que designe, personal del Servicio de Prevención y delegados/as de prevención. Se reunirá, al menos, una vez al año y semestralmente en los casos en que el riesgo sea considerado importante. Además de estas convocatorias ordinarias, cuando la gravedad del incidente así lo requiera, se convocará de manera extraordinaria por iniciativa de la Dirección del Área correspondiente, del Servicio de Prevención o de delegados/as de Prevención.

## **Registro e información**

En todos los colectivos y puestos de trabajo, así como en todos los niveles jerárquicos se debe prevenir la violencia.

**Las direcciones de las Áreas Municipales**, tienen el deber positivo de aplicar la Política y de demostrar liderazgo con su ejemplo.

**Las jefaturas inmediatas** deben gestionar e informar de cualquier conducta violenta a su **Dirección** y al **Servicio de Prevención de Riesgos Laborales**.

El **personal** tiene la responsabilidad de informar de toda conducta violenta a su jefatura inmediata.

Todas las personas pueden ayudar informando lo que perciben en el trabajo respecto a la violencia. Se anima a todo el personal a registrar cualquier incidente que pueda implicar una vulneración de la política establecida para proporcionar un ambiente seguro y saludable en el trabajo.

Las situaciones padecidas o detectadas de violencia externa se presentarán mediante la Hoja de Registro de Incidente y toda la información registrada será investigada con celeridad y preservada confidencialmente, atendiendo a los procedimientos establecidos.

## **Gestión de incidentes**

Tras el incidente, la jefatura inmediata y/o la persona designada por el Área y el Servicio de Prevención serán las encargadas de gestionarlo. Si el incidente es considerado grave se convocará a la Comisión de Evaluación.

La organización se compromete a responder apropiadamente a las personas usuarias cuyos incidentes hayan sido informados y actuará para atajar comportamientos inadecuados. Por ello, considerará cuándo aplicar amonestaciones, suspensión temporal o permanente de servicios o tomar medidas legales contra ellas.

## **Programas de formación**

Como parte importante del compromiso con la prevención de la violencia externa en el trabajo, la organización establece programas de formación para todas las personas expuestas a la violencia externa. Para promover un entorno de trabajo seguro se realizarán acciones formativas programadas en relación con todos los aspectos relativos a la violencia externa dirigidas a jefaturas, mandos intermedios y resto del personal.

## **Comunicación**

Esta Política debe comunicarse a todas las partes interesadas y acompañarse de una declaración institucional escrita, así como de iniciativas encaminadas a sensibilizar a las jefaturas, al personal, a las personas usuarias y al público en general.

## **Garantías**

A toda persona que haya podido participar en el procedimiento que recoge este protocolo, se le exigirá el deber de sigilo y se garantizará la protección al derecho a la intimidad y que el tratamiento de la información personal generada en este procedimiento, se regirá por lo establecido en la Ley de Protección de Datos.

En base al derecho de las personas trabajadoras a una protección frente a los riesgos laborales, este Ayuntamiento adoptará las medidas necesarias para garantizar una protección adecuada de la salud de las personas que hayan sido víctimas de violencia externa en su ámbito.

Así mismo, este Ayuntamiento garantizará en todos los casos, el desarrollo de las fases del procedimiento, una vez activado este protocolo.

## **Procedimiento de actuación ante situaciones de violencia externa**

Este procedimiento tiene por objeto notificar e investigar los incidentes de violencia externa padecidos por el personal, con la finalidad de identificar las causas, proponer medidas preventivas y fomentar la cultura de su prevención.

Es muy útil disponer de un plan para tratar las situaciones de violencia externa y los problemas conexos, así como para ayudar a las personas afectadas a combatir sus efectos, tanto físicos como emocionales.

- 1. Actuación de la persona trabajadora agredida**
- 2. ¿Qué debe hacer el/la compañero/a de trabajo?**
- 3. ¿Qué debe hacer la jefatura inmediata?**
- 4. ¿Qué debe hacer la Dirección?**
- 5. ¿Qué debe hacer el Servicio de Prevención?**

### **1. Actuación de la persona trabajadora agredida**

- Solicitar ayuda, si es necesario.
- Comunicar, lo antes posible, la agresión a su jefatura inmediata.
- Si requiere asistencia sanitaria, acudir a:
  - ✓ En horario de 8 a 15: Inspección Médica (c/ San Vicente, nº 4).
  - ✓ Fuera del horario anterior: Mutualia (c/ Ercilla nº 10).
- Cumplimentar la Hoja de Registro de Incidente.
- Comunicar el incidente al Servicio de Prevención.

### **2. ¿Qué debe hacer el/la compañero/a de trabajo?**

- Prestar apoyo inmediato a la persona agredida.
- Si la persona agredida no pudiera hacerlo, comunicar la agresión a su inmediato/a superior en el menor plazo de tiempo posible.
- Si la persona agredida no pudiera hacerlo o en ausencia de la jefatura inmediata, cumplimentar la Hoja de Registro de Incidente.
- Permanecer con la víctima después de la agresión.

### **3. ¿Qué debe hacer la jefatura inmediata?**

- Prestar apoyo inmediato a la persona agredida.
- Acompañar a la persona agredida, si requiere asistencia sanitaria a los lugares citados en el punto 1.
- Cumplimentar junto a la persona agredida, si fuera necesario, la Hoja de Registro de Incidente.
- Tramitar e informar del incidente a la Dirección del Área y al Servicio de Prevención.
- Valorar, proponer y colaborar con la Dirección del Área en las actuaciones oportunas.

#### 4. ¿Qué debe hacer la Dirección?

- Prestar apoyo inmediato a la víctima durante todo el proceso.
- Informar y asesorar a la víctima de sus derechos y apoyar y asistir en caso de que la persona agredida decida interponer demandas legales.
- Coordinar actuaciones con el Área de Seguridad Ciudadana, si fuese necesario.
- Determinar, junto al Servicio de Prevención, las actuaciones a realizar en función de la gravedad del incidente.
- Adoptar las medidas correctoras específicas que se deriven.
- Registrar todos los incidentes ocurridos.

#### 5. ¿Qué debe hacer el Servicio de Prevención?

- Asistir a la persona agredida.
- Proporcionar una pronta evaluación psicofísica y tratamiento después del incidente, para reducir al mínimo el impacto de la violencia.
- Valorar la agresión como incidente o accidente en función de las consecuencias y de los informes emitidos.
- Registrar e investigar el incidente.
- Proponer la adopción de medidas preventivas.
- Informar a la Comisión de Evaluación.

### Medidas concretas de apoyo

Ante un acto violento se debe responder rápidamente para evitar la acumulación a lo largo del tiempo del estrés del personal. Es esencial disponer del apoyo técnico preciso para garantizar la correcta atención a las personas agredidas.

Los recursos que se proporcionarán desde la organización son:

- Proporcionar diagnóstico y tratamiento físico y/o psíquico.
- Ofrecer sesiones de apoyo para mitigar el estrés y el efecto postraumático con el objetivo de ayudar a recuperarse del suceso.
- Ayuda legal.

### Análisis y estudio de los casos registrados

Deberá existir una base de datos actualizada de los incidentes registrados ya que es importante que la organización analice sus propias experiencias. La Comisión de Evaluación deberá estudiar con una periodicidad, al menos anual, estas experiencias para determinar en ellas las siguientes características y tendencias:

- la procedencia de las fuentes de violencia
- los niveles de gravedad
- la incidencia de la violencia en puestos o colectivos de trabajo
- las características de las personas agresoras
- .....

# Registro para la notificación de Incidente de violencia externa

## Instrucciones para su cumplimentación (\*)

Este procedimiento tiene por objeto notificar e investigar los incidentes de violencia externa padecidos por el personal, con la finalidad de identificar las causas, proponer medidas preventivas y fomentar la cultura de su prevención.

La violencia externa comprende abusos verbales (falta de respeto, comentarios despectivos, gritos), insultos, amenazas, gestos intimidatorios y agresión física ejercidos contra el personal por parte de las personas usuarias, sus familiares y/o ajenas al centro de trabajo y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del personal.

1. Las hojas para cumplimentar el Registro de Incidente de violencia externa estarán ubicadas en Ataria y/o en el lugar que cada Área establezca al respecto.
2. La Hoja de Registro de Incidente debe ser cumplimentada por la persona afectada a la mayor brevedad posible tras producirse el incidente. En caso de impedimento personal, podrá ser cumplimentada por la jefatura inmediata o por el/la compañero/a testigo.
3. La Hoja de Registro de Incidente una vez cumplimentada se entregará a la jefatura inmediata, quien devolverá copia firmada.
4. La jefatura inmediata remitirá copia de la Hoja de Registro de Incidente a la Dirección del Área y al Servicio de Prevención en las 24 horas siguientes.

(\*) Este registro y los documentos que, en su caso, lleve anexos, pueden contener información confidencial. El acceso a esta información por otras personas distintas a las designadas no está autorizado. Si Vd. no es la persona destinataria indicada, queda notificada que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este cuestionario por error, por favor le rogamos que lo comunique al remitente y proceda a su destrucción.

Con objeto de dar cumplimiento a lo establecido por la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, le informamos de que sus datos van a ser incluidos en un fichero con la finalidad de registro incidentes de violencia externa.

El responsable de este fichero es el Ayuntamiento de Bilbao ante quien usted podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición dirigiéndose para ello a las oficinas del Servicio de Prevención Mancomunado donde deberá presentar su DNI.

## Hoja de Registro de Incidente de violencia externa

<b>FECHA:</b>	
<b>DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE</b>	
<b>Apellidos y nombre:</b>	
<b>Puesto de trabajo:</b>	
<b>Contacto:</b>	<b>Teléfono:</b> <b>e-mail:</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS</b>	
<b>Firma persona solicitante:</b>	
<b>Recibí Servicio Prevención:</b>	