

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DE TRABAJO PARA LAS PERSONAS TRABAJADORAS DE LA AGENCIA PÚBLICA DE PUERTOS DE ANDALUCÍA

Índice:

- 1. DECLARACIÓN Y COMPROMISO**
- 2. INTRODUCCIÓN**
- 3. TIPO DE AGRESIONES Y TIPO DE VIOLENCIA**
- 4. OBJETO**
- 5. CARACTERÍSTICAS**
- 6. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES**
- 7. INTERVINIENTES**
 - 7.1. DELEGADOS DE PREVENCIÓN**
 - 7.2. COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD**
 - 7.3. DIRECCIÓN DE LA AGENCIA**
 - 7.4. UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES**
 - 7.5. SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO**
- 8. ESTRATEGIA PREVENTIVA Y DE ACTUACIÓN**
 - 8.1. PREVIO A LA SITUACIÓN DE RIESGO. “MEDIDAS PROACTIVAS”**
 - 8.2. DURANTE LA SITUACIÓN DE RIESGO. “MEDIDAS ACTIVAS”**
 - 8.3. DESPUÉS DE LA SITUACIÓN DE RIESGO. “MEDIDAS DE APOYO A LAS VICTIMAS”**
- 9. PLAN DE FORMACIÓN**
- 10. MODELO DE REGISTRO DE AGRESIONES**
- 11. CARTA TIPO DE AMONESTACIÓN**
- 12. DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ACTUACIÓN**



1. DECLARACIÓN Y COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN DE LA AGENCIA PÚBLICA DE PUERTOS DE ANDALUCÍA

La Gerencia de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía declara su absoluto rechazo a cualquier tipo de violencia que se pueda producir en los lugares de trabajo y prestación de servicios de la entidad, como consecuencia de la interacción, relaciones y cometidos de las personas trabajadoras de su plantilla con los usuarios de dichos servicios, personal de otras entidades concurrentes y público en general.

Las personas trabajadoras de la Agencia tienen la obligación de atender con diligencia, corrección y respeto a la ciudadanía, observando las normas legales y reglamentarias que sean de aplicación. Correlativamente, las empleadas y empleados públicos al servicio de la Agencia tienen derecho a su integridad y seguridad en el desempeño de sus funciones, debiendo recibir también un trato correcto y respetuoso por parte de los usuarios, personal de otras entidades y público en general.

La Gerencia de la Agencia, previa valoración de las circunstancias de cada caso, adoptará las medidas legales previstas en el vigente ordenamiento en el ámbito de sus competencias para evitar y, en su caso, sancionará las conductas de violencia que se puedan producir en sus instalaciones, estando además obligada a notificar estas situaciones a los órganos jurisdiccionales competentes en cumplimiento de lo establecido en el Código Penal y la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

En consecuencia, la Gerencia quiere trasladar su apoyo absoluto a las personas trabajadoras que prestan sus servicios en la Agencia ante las situaciones no deseadas de las que puedan ser objeto y que se recogen en este Protocolo de Actuación ante la Violencia en el Trabajo.

En Sevilla a 11 de enero de 2019
LA DIRECTORA GERENTE
DE LA AGENCIA PÚBLICA DE PUERTOS
DE ANDALUCÍA

Fdo. María Eulalia Fernández Bermejo



2. INTRODUCCIÓN

Entre los posibles riesgos que pueden estar presentes en el entorno laboral de las personas que prestan sus servicios en la Agencia Pública de Puertos de Andalucía (en adelante La Agencia), y en el contexto de los que la vigente legislación sobre Prevención de Riesgos Laborales denomina como “psicosociales” aparece la “Violencia en el lugar de trabajo”

Este riesgo de violencia se deriva de la interrelación de los trabajadores con otras personas (otros trabajadores de la propia entidad u otras empresas, usuarios de los recintos portuarios, público en general...), en una entidad como La Agencia que, sin perjuicio de su carácter de entidad pública, se incardinaria a estos efectos en el sector Servicios, en el que las encuestas de condiciones de trabajo reflejan una mayor casuística de episodios de violencia.

A la hora de definir el concepto “violencia en el trabajo” habrá que ir más allá de la agresión física (golpes, empujones...) debiendo comprender también otras conductas capaces de violentar e intimidar a las personas, como las verbales, las amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes, siendo precisamente los incidentes de abusos verbales y amenazas los más comunes. La Organización Internacional del Trabajo define la «Violencia en el lugar de trabajo» como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma, distinguiendo entre la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que tiene lugar entre los propios empleados públicos, y la violencia externa, que es la que tiene lugar entre empleados públicos y terceros presentes en el lugar de trabajo de manera legítima (cliente, usuario,...).

3. TIPO DE AGRESIÓN Y TIPO DE VIOLENCIA

Agresión:

Agresión física:

Coacciones, que de acuerdo con el Código Penal consisten en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto. Está tipificado como delito.

Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos y/o psicológicos y que podrán ser constitutivas de delito atendiendo a su gravedad.

Agresión verbal:

Insultos o palabras groseras, que pueden constituir desde una falta de orden público hasta un desacato a la autoridad.

Amenazas, que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la sus allegados. Pueden ser constitutivas de delito.

Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito hecha con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad. Está tipificada como delito por el Código Penal.

Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Puede igualmente ser constitutiva de delito.

Tipos de Violencia:

Los tipos de violencia en el trabajo se clasifican, según la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHA), dividiendo los eventos violentos en tres grupos en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación existente entre ellas, siendo:

Tipo I. – Quienes llevan a cabo las acciones violentas no tienen relación alguna de trato con la víctima, no existiendo trato o relación comercial o de servicio (robos, atracos...)

Tipo II. – En estos casos si existe una relación profesional entre el causante del acto violento y la víctima (cliente, usuario, público) y suele producirse el hecho mientras se ofrece el servicio (labores de control y vigilancia, atención directa al usuario...)

Tipo III. – El causante del acto violento tiene vinculación laboral o personal con la víctima (compañero, superior, cónyuge...), siendo lo más habitual un trasfondo de revancha, ajuste de cuentas o tomar la justicia por su mano.

4. OBJETO

Con el Protocolo de Actuación ante la Violencia en el lugar de trabajo para las Personas Trabajadoras de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía se pretende establecer un modelo de actuación, que parte del **principio de tolerancia cero** frente a conductas violentas y del objetivo de dignificar el trabajo y la seguridad de las personas trabajadoras de esta Agencia, por lo que será de aplicación a todo el personal de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía.

Poniendo de manifiesto la implicación y compromiso de la Dirección de la Agencia en promover una cultura preventiva y adoptar una política de no violencia, recabando la implicación, colaboración activa, consulta y participación de todas las personas que trabajan en la entidad en pos de dichas cultura y política, siendo además una herramienta de información, estableciendo los procedimientos de actuación a llevar a cabo por cada persona implicada, en casos de situaciones de violencia que se produzcan en los lugares de trabajo de la Agencia, y contener las pautas de actuación más adecuadas para la eliminación o reducción de las situaciones de violencia, así como las medidas de apoyo a las personas trabajadoras que sufran violencia en el lugar de trabajo.

Los objetivos del presente documento son:

- **Prevenir las situaciones de conflicto, violencia y agresiones.**
- **Establecer una actuación clara y eficaz ante la violencia, protegiendo a las posibles víctimas.**
- **Asegurar la asistencia sanitaria y psicológica de las personas afectadas por violencia.**
- **Asegurar la rehabilitación y reincorporación de las personas afectadas por violencia.**
- **Establecer el apoyo jurídico y legal efectivo a las personas afectadas por violencia.**
- **Sancionar al o los agresores, en el ámbito de las facultades y competencias administrativas y laborales de la Agencia, y/o denunciarles ante las Autoridades gubernativa o judicial competentes.**

5. CARACTERÍSTICAS

Debemos tener en cuenta que todo documento que se quiera implantar en cualquier tipo de organización o entidad tiene que poseer unas características generales además de las propias que le aplican como documento preventivo de los riesgos laborales de las personas trabajadoras de la Agencia.

Las características del presente protocolo son:

- **Sencillo y fácil de usar** (accesible a todas las personas trabajadoras de al Agencia)
- **Específico** (adaptado a las situaciones específicas de los centros de trabajo de la Agencia)
- **Coordinado** (implicación de todo el organigrama de la Agencia y entidades externas de forma coordinada)
- **Preventivo** (actuando desde el origen del riesgo)
- **Integral** (define todos los posibles actos desde la aparición del riesgo, las medidas propuestas y su eliminación)
- **Medidas de información y formación** (prevé dichas medidas para todo el personal de la Agencia, e incluso mandos intermedios y la Dirección)
- **Asistencia médica, psicológica y jurídica** (proporciona asistencia a las personas afectadas por violencia)
- **Entorno seguro** (pretende conseguir que los centros de trabajo sean seguros)
- **Colaboración y participación activa** (mediante los Delegados de Prevención y el Comité de Seguridad y Salud)

6. EVALUACIÓN DE RIESGOS PSICOSOCIALES

La Agencia, fiel a su compromiso con el cumplimiento e implementación de la prevención de riesgos laborales en todos los aspectos de las personas trabajadoras de la Agencia, encargo en el mes de septiembre de 2017 la realización de la Evaluación de Riesgos Psicosociales.

7. INTERVINIENTES

7.1. DELEGADOS DE PREVENCIÓN

Los Delgados de Prevención son los representantes legales de los trabajadores con funciones específicas en materia de prevención de riesgos laborales, interviniendo, además de lo expresado en el art 69 del V Convenio Colectivo de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía, en:

- a) Si así lo estiman los Delegados de Prevención, se podrán personar en el centro de trabajo y recabar información acerca de lo sucedido cuando se haya producido un incidente violento.
- b) Acompañará, informará, asesorará y ayudará a la/as persona/as agredida/as.
- c) Comunicará al Comité de Seguridad y Salud lo sucedido y participará en la investigación de las causas y propondrá las medidas de seguridad a tomar.
- d) Denunciará ante la Inspección de Trabajo las medidas de prevención y actuación que incumplan la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.
- e) Participará en la evaluación de riesgos psicosociales.
- f) Participará en el diseño de las medidas de prevención con respecto a la prevención de la violencia y agresiones.
- g) Propondrá y exigirá la implantación del protocolo de prevención y actuación ante la violencia y agresiones.
- h) Propondrá la formación e información para desarrollo de habilidades de comunicación y en el manejo de situaciones conflictivas con usuarios/as.
- i) Realizará un seguimiento de los incidentes violentos que se hayan producido en cada uno de los centros.

7.2. COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

El Comité de Seguridad y Salud es el órgano paritario y colegiado de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Agencia en materia de prevención de riesgos laborales, interviniendo, además de los

expresado en el art 71 del V Convenio Colectivo de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía, en:

- a) Intervendrá en la solución del problema de violencia estableciendo medidas correctoras oportunas, proponiendo a la empresa las medidas preventivas, las actuaciones para con el agresor (sanción) y con el agredido (rehabilitación).
- b) Participará en la elaboración y puesta en marcha del protocolo en caso de violencia y agresiones. Velará porque se lleve a cabo y se cumpla dicho protocolo.
- c) Participará en la evaluación de estos riesgos.
- d) Participará en el diseño de las medidas de prevención de estos riesgos.
- e) Participará en diseño de la organización y condiciones de trabajo de los trabajadores afectados por la violencia, mediante la adaptación de los puestos de trabajo.
- f) Organizarán la información y formación sobre estos riesgos.
- g) Realizará un seguimiento de los casos de violencia producidos.

7.3. DIRECCIÓN DE LA AGENCIA

La Dirección, incluido los mandos intermedios, de la Agencia intervendrán en:

- a) “Declaración y Compromiso”: declaración de los principios que tiene la organización sobre riesgos psicosociales y condena de toda conducta que atente contra la dignidad de las personas trabajadoras.
- b) Realizar dentro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales:
 - La evaluación riesgos psicosociales.
 - La planificación preventiva de estos riesgos (incluyendo medidas de prevención, plazos de instauración, presupuestos, evaluación, formación,...)
- c) Implantar el Protocolo de Actuación ante la Violencia en el lugar de trabajo para las Personas Trabajadoras de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía.
- d) Implantar medidas de prevención específicas para estos riesgos.
- e) Dotar la plantilla de personal suficiente, adecuado y cualificado.
- f) Estilo de dirección basado en la apertura, comunicación y diálogo.
- g) Garantizar la formación e información de estos riesgos.
- h) Diseñar de los puestos de trabajo y mejorar las prácticas de trabajo.
- i) Tomar conocimiento de toda la información en torno al incidente violento.
- j) Ofrecerá de forma efectiva apoyo psicológico a la persona/as trabajadora/as agredida/as.
- k) Facilitará la reincorporación de la víctima a su trabajo asegurando su Seguridad, adaptando si es preciso sus funciones.
- l) Ofrecerá de forma efectiva asesoramiento jurídico a/las persona/as trabajadora/as agredida/as.
- m) Realizará, como primera acción, una carta de amonestación a la/as persona/as autora/as de la agresión.
- n) Manifestará el rechazo de la agresión, denunciando la situación de violencia ocurrida en el centro por escrito.
- o) Participará como parte interesada en las acciones legales (que pudieran emprenderse, para reclamar la responsabilidad, tanto civil como penal, del agresor) con independencia de que el agredido haya interpuesto una denuncia.

7.4. UNIDAD DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

La Unidad de Prevención de Riesgos Laborales de la Agencia tiene como misión asegurar el cumplimiento de lo establecido en la normativa legal y convencional en materia de Prevención de Riesgos Laborales en la Agencia, interviniendo en:

- a) Difundirá de manera efectiva entre las personas trabajadoras el Protocolo de Actuación ante la Violencia por escrito, página web, intranet, tablón de anuncios, ...

- b) Actualizará, de manera participativa con los Delegados de Prevención y el Comité de Seguridad y Salud, el Protocolo de Actuación ante la Violencia.
- c) Realizar el seguimiento de la difusión de la formación e información de estos riesgos.
- d) Recabará toda la información en torno al incidente violento.
- e) Realizará la investigación del incidente o accidente, e informará de sus conclusiones y propuestas a los Delegados de Prevención y al Comité de Seguridad y Salud.
- f) Colaborará con los Delegados de Prevención en la investigación del incidente violento.
- g) Asesorará al Comité de Seguridad y Salud en todos los aspectos que interviene dicho Comité.
- h) Realizará el seguimiento de todas las medidas preventivas propuestas por el Comité de Seguridad y Salud.
- i) Realizará el seguimiento de las acciones legales emprendidas por la Agencia a consecuencia del incidente violento.
- j) Realizar el seguimiento de la reincorporación de la víctima a su puesto de trabajo.

7.5. SERVICIO DE PREVENCIÓN AJENO

La Agencia a optado por el servicio de prevención ajeno como modalidad de servicio de prevención, interviniendo en:

- a) Valorará la incidencia y las medidas de seguridad adoptadas o existentes respecto a la prevención de la violencia.
- b) Emitirá un informe sobre el estado de salud de la/as persona/as trabajadora/as agredida/as en caso de que se produzcan lesiones físicas o psíquicas, atendiendo al carácter confidencial del informe.
- c) Colaborará con la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales de la Agencia en la realización de la investigación del incidente o accidente, e informará a dicha Unidad de sus conclusiones y propuestas.

8. ESTRATEGIA PREVENTIVA Y DE ACTUACIÓN

Realizada la Evaluación de Riesgos Psicosociales en la Agencia, como así determina la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, es necesario establecer una adecuada estrategia preventiva, todo ello teniendo en cuenta el carácter de impredecibilidad que tienen este tipo de incidente en el lugar de trabajo, al igual que es necesario definir las actuaciones a seguir previo, durante y tras el incidente violento.

Como premisa de la estrategia preventiva que debe seguir la Agencia, es fundamental el compromiso previo y explícito de la organización respecto a la no tolerancia de ningún tipo de violencia y falta de respeto que pueda afectar a las personas trabajadoras de la misma. El cual debe ser trasladado y conocido por todas las personas trabajadoras, sino también hacerse visible a todos los usuarios, personal de otras entidades concurrentes y público en general, a través de carteles donde claramente se exprese el **Principio de Tolerancia Cero** respecto a cualquier tipo de violencia.

8.1. PREVIO A LA SITUACIÓN DE RIESGO. “MEDIDAS PROACTIVAS”

Teniendo en cuenta que aun cuando los motivos que dan lugar al incidente violento pueden ser múltiples e impredecibles, debemos incluir medidas concretas relacionadas con el entorno de los lugares de trabajo, la organización del trabajo y la aptitud y actitud general de la persona trabajadora que pueden contribuir a eliminar o minimizar la posible reacción violenta de los usuarios, personal de otras entidades concurrentes y público en general.

Podemos incluir como medidas de forma no exhaustiva las siguientes:

- Disminuir el ruido ambiental al mínimo posible.
- Eliminar los malos olores.
- Mantener una buena visibilidad, iluminación y temperatura (permitiendo la fácil identificación de la/as persona/as autora/as de la agresión).

- Adecuada señalización y eliminación de barreas arquitectónicas.
- Mobiliario adecuado al nivel de riesgo (mostradores anchos, barreras,...).
- Buena distribución y disposición de espacios.
- Acceso rápido de las personas trabajadoras a zonas seguras.
- Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo esperado (sistemas de detección, timbre de alarma, pantallas de separación, acceso rápido a zonas o salidas seguras, personal de seguridad con la capacitación adecuada, cámaras de video, protocolos de colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de seguridad del Estado)
- Información clara a las personas usuarias sobre derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para la persona agresora de sus actos agresivos.
- Adoptar las medidas organizativas y los recursos técnicos y humanos necesarios que permitan una atención al público ágil y adecuada, en función de la demanda.
- Establecer sistemas internos de identificación de reincidentes en la realización de conductas violentas, a fin de poder dirigir a estas personas para que sean atendidas por empleados advertidos de antemano.
- Rotación temporal de personas trabajadoras en puestos de riesgo.
- Proteger la identidad de los empleados, utilizando tarjetas con números de seguridad.
- Disponer de un modelo de carta de amonestación a remitir al domicilio de la persona agresora.
- Informar y formar, adecuada y periódicamente, a las personas trabajadoras de la Agencia sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc.
- Asegurar que las personas trabajadoras con más experiencia o menos vulnerables desempeñan las tareas con más riesgo.
- Mejorar la accesibilidad a los centros de trabajo y en particular a través de medios telefónicos y telemáticos.
- Colocar los artículos de valor o cajas registradoras fuera del alcance de los usuarios o dotar de seguridad física a tales trabajadores.
- Asegurarse de que en las cajas registradoras hay la cantidad mínima necesaria de dinero. Para ello el dinero sobrante ha de ser trasladado con frecuencia a zona segura, prever el aumento y/o la acumulación de dinero en las cajas.

8.2. DURANTE LA SITUACIÓN DE RIESGO. “MEDIDAS ACTIVAS”

Una vez se produce la situación de riesgo, las personas trabajadoras deben estar informadas sobre una serie de medidas que pueden aplicar, lo que constituye el:

Procedimiento de Actuación ante Situaciones de Violencia

- Mantener la calma y tratar de contener la situación:
 - .- No responder a las agresiones o provocaciones verbales, intentando reconducir la situación y buscando posibles puntos de acuerdo.
 - .- No llevar a cabo ningún tipo de actuación que pueda ser interpretado como amenaza a la persona que agrede.
- Distancia de Seguridad, intentar establecer una adecuada distancia de seguridad con el/los agresor/es.
- Colocarse, si el incidente ocurre dentro de las instalaciones, cerca de la puerta de salida, permitiendo la huida en caso necesario.
- En la medida de lo posible, tener identificado al responsable de la agresión.
- Avisar inmediatamente al vigilante de seguridad, de no poder ser, se solicitará la presencia de un/a compañero/a o persona cercana que le ayude a minimizar e incluso acabar con la situación de violencia y que pueda actuar como testigo de los hechos.
- Interrumpir la actividad mientras la situación no sea controlada o la persona trabajadora no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de calidad.

- En caso de que la situación de violencia persista, avisar al inmediato superior jerárquico, el cual si en esos momentos estuviera en el centro de trabajo será el responsable de minimizar e incluso acabar con la situación de violencia, y si se precisa, reclamar ayuda inmediata a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o al servicio de emergencias a través del 112.
- Se comunicará por parte del inmediato superior jerárquico el incidente de violencia a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales de la Agencia y está a los Delegados de Prevención y el Comité de Seguridad y Salud.

8.3. DESPUÉS DE LA SITUACIÓN DE RIESGO. “MEDIDAS DE APOYO A LAS VÍCTIMAS”

En caso de materializarse la agresión, deben llevarse a efecto las siguientes medidas, en función de la gravedad de la lesión:

- a) Actuaciones de apoyo en relación con la persona agredida:
- Solicitar ayuda externa, si se necesita, llamando al 112.
 - Acompañar a la persona agredida a los Servicios de Urgencias del hospital o Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales Sanitarios. La atención médica deberá considerar e incluir, en su caso, la necesidad de algún tipo de rehabilitación de la persona agredida.
 - Así mismo, debe considerarse la posible necesidad de asegurar un apoyo psicológico, si el caso lo requiriese. En cuyo caso, este debe considerarse como parte de la atención médica necesaria a proporcionar por el sistema de aseguramiento de la persona afectada.
 - Acompañar a la persona agredida, si lo considera oportuno, para que pueda presentar la pertinente denuncia particular ante el juzgado o la autoridad policial competente.
 - La persona agredida informará, dentro de las 24 horas siguiente a lo ocurrido, mediante correo electrónico, a la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales de la Agencia, de los hechos acaecidos lo más detallado posible.
 - La Agencia asegurará el apoyo jurídico efectivo a la persona agredida mediante la designación oficial por parte del Director del Asuntos Jurídicos y Contratación del técnico/a del Departamento de Asuntos Jurídicos de la Agencia asignado/a para dar dicho apoyo jurídico.
De no ser posible la intervención de los citados Servicios Jurídicos, podrá actuarse:
A través de la contratación de seguros de garantía de reclamación ante terceros, por daños y perjuicios causados a la persona asegurada en el ámbito de su actividad como persona trabajadora, por malos tratos físicos u ofensas verbales.
Si se recurre a un seguro colectivo, las condiciones de éste deberán ser adecuadas a la evaluación de los riesgos realizado, comprometiéndose a satisfacer, en su caso, los gastos correspondientes a la defensa jurídica de la persona trabajadora cuando se dieran los supuestos a los que este protocolo se refiere.
 - La Agencia, una vez conocidos los hechos valorará actuar, en cualquier caso, como denunciante.
- b) Actuaciones de los distintos intervinientes:

Una vez conocido el incidente por parte de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, por parte de ésta se activará el Protocolo de Actuación ante la Violencia, debiendo recabar toda la información del incidente de manera urgente, dentro de las siguientes 72 horas inmediatamente posteriores al incidente, elaborará informe por escrito recogiendo una descripción de los hechos junto a cualquier dato que pueda completar la información sobre los mismos: denuncia a la Policía, datos de posibles testigos, informe médico, si existiera, reincidencia de los hechos y cualquier otro extremo de interés. Dicho informe se realizará sobre el Modelo de Notificación de Incidentes de Violencia, completándolo con la información o descripción aportada por el afectado.

Será importante que en este informe colaboren, tanto el agredido, cuando ello sea posible, como los testigos del caso. Si fuera necesario, dicho informe podrá ser ampliado o completado más adelante, incluyendo los resultados de la investigación.

El Servicio de Prevención Ajeno, al que deberá notificarse la agresión por parte de la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales, debe investigar el incidente, e incorporar el informe emitido al investigado por la citada unidad.

Los incidentes violentos deben ser informados en los Comités de Seguridad y Salud ordinarios, debiéndose convocar dicho comité, con carácter extraordinario, en los casos de agresiones graves.

El Comité de Seguridad y Salud de la Agencia, a la vista de los informes recibidos, propondrá las medidas que considere oportunas y, en su caso, adoptará las medidas que correspondan a su ámbito de competencia.

Desde la óptica de la prevención de riesgos laborales, las agresiones sufridas por un empleado público en el desempeño de su trabajo, se consideran accidente de trabajo o accidente en acto de servicio. En consecuencia, deberán notificarse al Sistema Delt@ del Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

En el caso de la investigación de agresiones y atendiendo a los tres momentos de actuación de la estrategia preventiva citados (antes, durante y después de la agresión) se recomienda el uso de métodos de investigación como la «Matriz de Haddon», que permite identificar las interacciones de riesgo que ocurren en cada fase y las estrategias de control que se pueden introducir para la prevención de sucesos futuros. (Se adjunta modelo en anexo 5).

Así mismo, constituirá y mantendrá al día un Registro de Agresiones, que recoja toda la información recopilada, en particular, a través del citado «Modelo de Notificación de Incidentes de Violencia».

Anualmente, la Unidad de Prevención de Riesgos Laborales elaborará una estadística de todos los incidentes de violencia sufridos por las personas trabajadoras de la Agencia en el ejercicio de sus funciones, con los datos desagregados por sexo, la cual se remitirá al Comité de Seguridad y Salud de la Agencia y a la Dirección Gerencia de la Agencia.

9. PLAN DE FORMACIÓN

Como complemento de todas estas medidas y tal como la propia Ley de Prevención de Riesgos Laborales exige, es imprescindible que todos los trabajadores que ocupen o vayan a ocupar puestos en los que exista riesgo de violencia, reciban una formación específica sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo.

Tal y como se define en la Evaluación de Riesgos Psicosociales de la Agencia se realizarán ciclos formativos específicos sobre violencia como parte de la gestión de seguridad en el trabajo sobre habilidades en la comunicación con los usuarios, el manejo de las situaciones conflictivas, manejo del estrés con efectividad y actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo, que tendrán un seguimiento y evaluación, como mínimo anual, por parte del Comité de Seguridad y Salud de la Agencia.



10. MODELO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENTES DE VIOLENCIA

1.- DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA

Apellidos y Nombre: DNI:

Sexo: Mujer Hombre

Fecha de nacimiento: día: mes: año:

Puesto de trabajo: Categoría Laboral:

Antigüedad (meses/días): Tipo de Contrato:

Domicilio: CP:

Localidad: Provincia: Teléfono:

Centro de trabajo:

Dirección del centro de trabajo:

Localidad: CP: Provincia:

Teléfono:

2.- DATOS DE LA EMPRESA

CCC a la Seguridad Social
 (marcar la provincia del centro de trabajo)

<input type="checkbox"/>	Sevilla
<input type="checkbox"/>	Málaga
<input type="checkbox"/>	Huelva
<input type="checkbox"/>	Almería
<input type="checkbox"/>	Cádiz

CIF de APPA:

Razón social:

Actividad económica principal del CCC:

Código de la Actividad económica del CCC:

Plantilla actual de la empresa:

Domicilio de la empresa:

Provincia:

Municipio:

Código postal:

Teléfono:

Actuaba como contrata o subcontrata:

Es Empresa de trabajo temporal:

Modalidad de organización preventiva:

2.- PERSONA QUE NOTIFICA EL INCIDENTE

Apellidos y Nombre:



3.- DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE

Hora: fecha: día mes año:

Día de la semana: Hora de trabajo (1ª, 2ª, ...)

¿Era su trabajo habitual? Si No Si es No, describir:

Lugar (describir la zona concreta del centro de trabajo o ubicación exterior si fuera el caso):

Motivos que originaron el incidente:

Descripción lo más precisa del incidente (se adjunta informe /escrito denuncia):

Concretar las circunstancias del lugar:

Forma en que se materializa la agresión:

Lesiones en la víctima:

Daños materiales:

Consecuencias del incidente:

Personas que intervienen:

Agresor/es:

Personal del centro:

Testigos:

Usuarios:

¿Han intervenido fuerzas de seguridad? Si No

En su caso: Guardia Civil Policía Local Policía Nacional

¿Han intervenido la empresa de seguridad? Si No (en caso afirmativo adjuntar informe)

¿El hecho a motivado denuncia? Si No

En su caso, ¿se están tramitando Diligencia Previas? Si No

Juzgado N.º: Diligencia Previas N.º:

¿Existe parte de lesiones? Si No (adjuntar parte de lesiones, en su caso)

Fecha de la baja médica (en su caso)

¿Ha recibido asistencia en un centro sanitario? Si No



¿Se ha tramitado I.T. por accidente laboral?

 Si No

4.- PROPUESTAS DE MEDIDAS DE CORRECCIÓN o MEJORA

(para evitar la repetición del caso)

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

5.- OBSERVACIONES

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

En a de de

Fdo.:



11. CARTA TIPO DE AMONESTACIÓN

nombre/s del los agresor/es
dirección
población
provincia

Ref.- *núm. expediente URPL*

Asunto: **Amonestación Incidente de Violencia**

Centro de Trabajo:

Fecha:

Por parte de esta Dirección Gerencia se ha tenido conocimiento del incidente de violencia sobre una persona trabajadora de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía, ocurrido el día en las instalaciones portuaria del puerto de de la localidad de provincia de, ante lo cual se le comunica que:

La Gerencia de la Agencia Pública de Puertos de Andalucía declara su absoluto rechazo a cualquier tipo de violencia que se pueda producir en los lugares de trabajo y prestación de servicios de la entidad, como consecuencia de la interacción, relaciones y cometidos de las personas trabajadoras de su plantilla con los usuarios de dichos servicios, personal de otras entidades concurrentes y público en general.

Las personas trabajadoras de la Agencia tienen la obligación de atender con diligencia, corrección y respeto a la ciudadanía, observando las normas legales y reglamentarias que sean de aplicación. Correlativamente, las empleadas y empleados públicos al servicio de la Agencia tienen derecho a su integridad y seguridad en el desempeño de sus funciones, debiendo recibir también un trato correcto y respetuoso por parte de los usuarios, personal de otras entidades y público en general.

La Gerencia de la Agencia, previa valoración de las circunstancias de cada caso, adoptará las medidas legales previstas en el vigente ordenamiento en el ámbito de sus competencias para evitar y, en su caso, sancionará las conductas de violencia que se puedan producir en sus instalaciones, estando además obligada a notificar estas situaciones a los órganos jurisdiccionales competentes en cumplimiento de lo establecido en el Código Penal y la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

12. DIAGRAMA DE FLUJO DE LA ACTUACIÓN



