

 Zaragoza <small>AYUNTAMIENTO</small>	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL-1302
	Edición:	Fecha: mayo 2009	Página 1 de 14
TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma	Firma	Firma

Procedimiento 1302

PROCEDIMIENTO PARA LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES

 Zaragoza <small>AYUNTAMIENTO</small>	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL-1302
	Edición:	Fecha: mayo 2009	Página 2 de 14
TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES			

1. - OBJETO

Garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores frente a las agresiones de que puedan ser objeto, durante el tiempo de trabajo o como consecuencia de la actividad laboral debido a las interacciones con usuarios de los servicios y dependencias municipales, mediante estrategias para la prevención, protección y control de las situaciones conflictivas que puedan producirse; todo ello mediante:

- La identificación y cuantificación de las situaciones de violencia en el trabajo.
- La consideración laboral de incidentes y accidentes.
- La adopción de las medidas de formación, preventivas y correctoras pertinentes para evitar nuevos episodios de violencia y/o minimizar el efecto negativo en los trabajadores en los casos no evitables.
- El asesoramiento legal.

2. - ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todos los trabajadores municipales del Ayuntamiento de Zaragoza. En este concepto se incluyen tanto los empleados municipales como el personal de contratas y subcontratas.

Las contratas y subcontratas cuya actividad suponga contacto entre los trabajadores de las empresas y los usuarios de las dependencias municipales, deberán adaptar los contenidos de este procedimiento e implementarlo como procedimiento propio.

3. – DOCUMENTACION DE REFERENCIA

- LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- LEY 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la Prevención de Riesgos Laborales.
- LEY ORGANICA 1/1992, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana
- REAL DECRETO 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo.
- Manual de Prevención de Riesgos Laborales del Sistema de Gestión para la Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Zaragoza. PPRL-200.- Procedimiento para la elaboración, revisión y aprobación de procedimientos de Prevención de Riesgos Laborales.
- PPRL-403.- Procedimiento para la integración de la prevención de riesgos laborales en la coordinación de las distintas actividades empresariales, en contratas o subcontratas de obras y servicios. PPRL-403-2.- Procedimiento para la

 Zaragoza <small>AYUNTAMIENTO</small>	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL-1302
	Edición:	Fecha: mayo 2009	Página 3 de 14
TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES			

integración de la prevención de riesgos laborales en la coordinación de las distintas actividades empresariales, en los contratos de servicios y suministros.

- Ley Orgánica 2/1986 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, art. 53.1 aptdo. a

4. - DEFINICIONES

Violencia en el trabajo: Todos aquellos incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo *o como consecuencia directa del mismo*, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

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.

Agresión física: Acción de violencia física sufrida por un trabajador en el desempeño de su trabajo, conlleve o no, lesión.

Las diferentes situaciones se calificarán de la siguiente forma:

- **Incidente:** Agresiones menores u otras situaciones de violencia que no produzcan lesión física ni repercusión en la esfera psicológica del trabajador.
- **Accidente sin baja:** Agresiones u otras situaciones de violencia que produzcan lesiones físicas y/o repercusión en la esfera psíquica del trabajador que no le imposibiliten para el desarrollo de su trabajo habitual.
- **Accidente con baja:**
 - Agresiones u otras situaciones de violencia con daño físico: aquellas que imposibilitan para el desarrollo del trabajo habitual.
 - Agresiones u otras situaciones de violencia con daño psicológico: Cuando el trabajador refiera repercusión importante en la esfera psíquica y a juicio del médico responsable no pueda continuar con el desarrollo de su trabajo habitual.

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.

 Zaragoza <small>AYUNTAMIENTO</small>	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL-1302
	Edición:	Fecha: mayo 2009	Página 4 de 14
TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES			

Violencia psicológica: Toda agresión puede llevar implícita la agresión psicológica que se puede manifestar como estrés postraumático, trastornos de ansiedad, depresión, insomnio y somatizaciones.

Daño a la propiedad: Incluye el robo, el hurto y los deterioros o menoscabos en el mobiliario, instalaciones del centro o pertenencias del trabajador.

5. - REALIZACIÓN

5.1.- ACCIONES PREVENTIVAS

5.1.1.- CAPACITACIÓN Y COMPETENCIAS PROFESIONALES. PLAN DE FORMACIÓN

Todos los trabajadores municipales cuyas actividades contemplen la atención a usuarios deberán poseer la capacitación y competencia profesional necesarias a través de la formación.

El Plan de Formación consistirá en la realización de talleres de contenido eminentemente práctico, adaptado a los diferentes Servicios, dirigidos a todos los trabajadores que, por las características del trabajo que realizan, puedan verse implicados en situaciones de riesgo.

Además se elaborará un Plan específico de Formación para los jefes de Servicio con vistas a la implantación del presente Procedimiento.

Deberá cubrir los siguientes OBJETIVOS:

- Analizar las características de la población y relación que se genera entre los trabajadores de los *centros municipales* y los usuarios de estas infraestructuras.
- Debatir sobre estrategias de mejora a desarrollar por los trabajadores para ser capaces de dar respuesta ante dichas situaciones.
- Entrenarse en algunas habilidades básicas en la relación trabajador – usuario para conseguir una atención más eficaz en dichas situaciones

Para lo cual se plantean los siguientes CONTENIDOS:

- Principios básicos de la comunicación en situaciones difíciles.
- Elementos que facilitan y dificultan la comunicación.
- La asertividad: diferentes técnicas.
- La escucha activa.
- La comunicación no verbal.
- Técnicas y habilidades de negociación.
- Autocontrol emocional y manejo del estrés.
- Actuaciones a seguir ante la agresión: asistencia médica (MAZ), posible denuncia.

 Zaragoza <small>AYUNTAMIENTO</small>	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL-1302
	Edición:	Fecha: mayo 2009	Página 5 de 14
TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES			

Se analizarán situaciones difíciles en la relación con el público (por ejemplo: la recepción del usuario agresivo, las colas, los incumplimientos reglamentarios, cómo decir NO, qué hacer ante un usuario agresivo, cómo hacer una crítica, cómo recibir una crítica, cómo dar una mala noticia...)

5.1.2.- ADECUACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS E INMUEBLES. DISEÑO DE CENTROS.

a. Medidas de SEGURIDAD PASIVA:

Por parte de los jefes de Servicio o responsables de los centros municipales se establecerán los estándares mínimos, que definan de forma inequívoca, las medidas de seguridad pasiva a implantar en función del Mapa de Riesgos. A partir de estos estándares, los distintos servicios municipales, junto con el Servicio de Prevención y Salud, valorarán las prioridades a desarrollar en este apartado. Las medidas podrán abarcar distintos niveles, en función de los estándares definidos previamente y podrán contemplar las siguientes:

- Dispositivos de alarma, interfonos en las zonas sensibles de los centros municipales o sistemas de comunicación individual.
- Colocación de videocámaras de vigilancia en locales, donde se garantice en todo momento la confidencialidad e intimidad tanto de los trabajadores como de los usuarios.
- En aquellas actividades que se consideren de riesgo o, como norma general, en centros considerados de alto riesgo, los trabajadores no deben realizar solas aquellas actividades que supongan interacciones con los usuarios. La consideración de centros calificados como de "alto riesgo" se determinará el Comité de Seguridad y Salud (distinta de la Comisión de Seguimiento) una vez analizados los datos aportados por los registros de agresión, mapas de riesgos, denuncias, etc.

b. Medidas de SEGURIDAD ACTIVA:

- El Comité de Seguridad y Salud en función del Mapa de Riesgos y con la colaboración de los jefes de servicio determinará las dependencias municipales que deben contar con presencia continuada de seguridad de acuerdo con la Ley Orgánica 2/1986 de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, art. 53.1 aptdo. a
- La seguridad de los trabajadores frente a posibles agresiones, será considerada en el diseño y la construcción de nuevos centros o al plantear reformas de los existentes. En cualquier caso, se determinarán estándares básicos, a fin de

 Zaragoza <small>AYUNTAMIENTO</small>	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL-1302
	Edición:	Fecha: mayo 2009	Página 6 de 14
TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES			

determinar los criterios a considerar para hacer objetivas y comunes las recomendaciones.

5.2.- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESION

Los distintos pasos a seguir ante una situación de agresión verbal o física en una dependencia del Ayuntamiento de Zaragoza, que se exponen a continuación, se pueden ver reflejados en el Diagrama de Flujo que aparece en el **Anexo 2**.

1	Situación de Agresión	<p>1.1 Con presencia de personal de Seguridad. Ante una situación de potencial agresión en la que un trabajador perciba un posible riesgo, solicitará ayuda del personal de Seguridad.</p> <p>1.2 Sin presencia de personal de Seguridad. Solicitará la presencia de un compañero, u otras personas que le ayuden a acabar con la situación de violencia y que, a la vez, puedan servir como testigos de los hechos.</p>
2	Alertar a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	Si a pesar de los intentos de disuadir al agresor, la situación de violencia/agresión persista, se llamará a las Fuerzas de Seguridad (Policía Local, o Policía Nacional) y se les solicitará que se personen en la dependencia municipal en el que se desarrollen los hechos.
3	Traslado al Centro de Asistencia Sanitaria	El trabajador agredido se dirigirá o será trasladado a la mutua MAZ. Si la gravedad de las lesiones así lo aconsejan, se dará aviso a la UVI móvil de bomberos (080) ó a los transportes sanitarios de urgencia del Salud (061)
4	Notificación del Accidente-Incidente	Es obligatoria la notificación del accidente-incidente por parte del jefe directo del trabajador que ha sufrido la agresión. Para ello se elaborará el parte según modelo oficial del Servicio de Prevención y Salud, dándole curso en el plazo máximo de un día hábil.
5	Registro de agresiones	Independientemente de se hayan producido o no lesiones, se cumplimentará junto al trabajador agredido la Hoja de Registro de Agresiones que aparece en el Anexo 1 , hoja que será remitida al Servicio correspondiente, y al Servicio de Prevención y Salud

**TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS
 MUNICIPALES**

		<p>Este registro es independiente de la documentación que sea necesario aportar por la consideración de accidente de trabajo que conlleva la agresión.</p> <p>Todo este procedimiento se desarrollará salvaguardando en todo momento los principios básicos de intimidad y confidencialidad del trabajador agredido.</p>
6	Denuncia ante el Órgano competente	El trabajador agredido, su jefe inmediato o Jefe de Servicio podrá presentar denuncia por las lesiones sufridas en la comisaría del Cuerpo Nacional de Policía o ante el juzgado de Guardia correspondiente.
7	Jefatura del Servicio	<p>A la vista de los informes recibidos, el Jefe del Servicio cumplimentará la Hoja del Registro de Agresión (Anexo1).</p> <p>Además de lo anterior:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A petición del trabajador agredido solicitará asesoramiento legal y asistencia jurídica, que será libre en cuanto a la elección de abogado y procurador, mediante escrito dirigido al Servicio de Asuntos Generales de la Secretaría General, adjuntándose copia de la citación del Juzgado, copia de la solicitud de defensa del trabajador e informe elaborado por dicha jefatura que contendrá un resumen de los hechos, con valoración de los mismos a los solos efectos profesionales y de su gravedad, analizadas las circunstancias concretas de la atención o servicio municipal del que se trate por parte de los servicios jurídicos municipales. • Como acción preventiva, y siempre que exista una situación evidente que indique la necesidad de proteger al trabajador, y previo informe preceptivo del Servicio de Prevención y Salud, se adscribirá de forma temporal al trabajador a otro centro de trabajo.
8	Medidas para con el agresor	<p>SOLICITUD DE DAÑOS Y PERJUICIOS</p> <p>Puede ocurrir que, con ocasión de la agresión contra el personal, se produjeran además daños, sustracciones, estafas, incendios, etc., de forma simultánea o independiente. En estos casos los responsables de los</p>

 Zaragoza <small>AYUNTAMIENTO</small>	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL-1302
	Edición:	Fecha: mayo 2009	Página 8 de 14
TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES			

	<p>centros deberán notificarlo, facilitando la factura o una relación valorada de los daños que se produzcan.</p> <p>OTRAS MEDIDAS</p> <p>Si la agresión se efectúa por usuarios o beneficiarios de prestación de servicios, será el jefe del Servicio quién en aplicación de los distintos reglamentos de funcionamiento interno proponga las medidas a adoptar.</p>
--	--

5.3 EVALUACIÓN Y 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 del Mapa de Riesgos en base al análisis del Registro de Agresiones
- El asesoramiento y apoyo al trabajador.
- El compromiso de mantener solo la vía de acceso y comunicación con el agredido especificada en este Procedimiento, para mantener la confidencialidad.
- La coordinación con otras instituciones y organismos.
- La elaboración de informes sobre la evolución de este tipo de incidentes.

Para llevar a cabo las acciones anteriores se creará **la Comisión paritaria de Seguimiento de la Violencia en el Trabajo** en el plazo de 1 mes contado desde la fecha de aprobación del presente procedimiento. Para su correcto funcionamiento elaborará sus propias normas de funcionamiento.

Dicha Comisión estará compuesta por 1 Delegado de Prevención, 1 representante del Departamento de Personal y 1 representante del Servicio de Prevención y Salud.

5.4 MAPA DE RIESGOS

Tiene por objeto ubicar geográficamente aquellos centros de trabajo municipales donde se han producido situaciones de violencia en el trabajo. Se elaborará por parte del Servicio de Prevención teniendo en cuenta el análisis de los datos aportados por los Partes de Agresión, Partes de Notificación de Accidente-Incidente y aquellos que se

 Zaragoza <small>AYUNTAMIENTO</small>	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL-1302
	Edición:	Fecha: mayo 2009	Página 9 de 14
TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES			

deriven de las actuaciones de evaluación de los riesgos realizadas por el Servicio de Prevención y Salud.

5.3 RESPONSABILIDADES Y FUNCIONES

Coordinador general, Jefes de Departamento y Jefes de Servicio

Colaborarán y promoverán la planificación, elaboración e implantación y seguimiento del Procedimiento PRL-1302, adaptándolo a las peculiaridades de cada Servicio y actividad municipal.

Cumplimentarán y darán traslado de la Hoja del Registro de Agresiones al Departamento de Personal y Servicio de Prevención y Salud. A instancia de trabajador agredido, solicitarán el asesoramiento jurídico y las actuaciones necesarias.

Mandos directos del trabajador, Jefes de Unidad, de Sección, Maestros, Encargados y Responsables de centros municipales

Colaborarán en la elaboración, implantación y revisión del presente procedimiento. Velarán por el cumplimiento efectivo y la adopción de las medidas derivadas de su aplicación. En el caso de que se materialice la agresión, darán los avisos e instrucciones para garantizar la asistencia sanitaria urgente del trabajador. Cumplimentarán y darán traslado a la Hoja del Registro de Agresiones a su jefe de servicio. Cumplimentarán y darán traslado del parte de Notificación de Accidente-Incidente.

Trabajadores municipales

Deberán conocer y cumplir el presente procedimiento. Asistirán a las acciones formativas del Servicio de Prevención y Salud en relación a la implantación del procedimiento. Utilizarán los medios de seguridad pasivos y activos que se deriven de la aplicación del presente procedimiento. Cumplimentarán el parte de Notificación de Accidente-Incidente y darán traslado del mismo a su jefe directo.

Comité de Seguridad y Salud

Participará en la elaboración del Mapa de Riesgos y demás actuaciones que se deriven de la aplicación del presente procedimiento.

Será consultado previamente a la aprobación del procedimiento. Colaborará activamente en la implantación mediante las campañas de información y sensibilización de los trabajadores que se lleven a cabo.

 Zaragoza <small>AYUNTAMIENTO</small>	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL-1302
	Edición:	Fecha: mayo 2009	Página 10 de 14
TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES			

6. - ANEXOS



**TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS
MUNICIPALES**

ANEXO 1. REGISTRO DE AGRESIONES

DATOS DEL TRABAJADOR:

Personal propio: Contratas: Empresa: _____

Nombre: _____ Apellidos: _____

Nº Ayto: _____ Sexo: _____ Fecha nacimiento: _____

Antigüedad en el Ayuntamiento _____ Antigüedad en la empresa _____

INFORMACION SOBRE LOS HECHOS:

Fecha de los hechos: _____ Hora de los hechos: _____

Lugar de los hechos: _____

Personas que han intervenido: del Centro: _____

Usuarios: _____

¿Han intervenido Fuerzas de Seguridad?: En su caso:

Policía Local	<input type="checkbox"/>
Policía Nacional	<input type="checkbox"/>
Otros (Definir)	<input type="checkbox"/>

Explicar los hechos: _____



**TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS
MUNICIPALES**

CONSECUENCIAS DE LA AGRESIÓN:

¿Ha necesitado asistencia médica?: ¿Ha requerido traslado? Baja:

¿Han existido lesiones? ¿Existe Parte de lesiones?

Consecuencias de la agresión: _____

OTROS:

¿El hecho ha motivado denuncia?

Motivos: _____

¿Se ha solicitado asesoramiento jurídico? Nombre asesor designado: _____

¿Se tramita diligencia previa?: En su caso: Juzgado nº: _____
Diligencias Previas nº: _____

OBSERVACIONES:

 Zaragoza <small>AYUNTAMIENTO</small>	PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES		PPRL-1302
	Edición:	Fecha: mayo 2009	Página 13 de 14
TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS MUNICIPALES			

Los datos de carácter personal que Vd. Nos facilita serán tratados con la máxima confidencialidad.

Tienen como única finalidad, el tratamiento de los Centros Deportivos y lugares donde más riesgo existe de agresiones a trabajadores, a fin de aumentar las medidas de seguridad, poder aconsejar al profesional y sensibilizar a la opinión pública.

Conforme a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, Vd. Puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos.

La cumplimentación del presente formulario conlleva el consentimiento expreso para el tratamiento y cesión de sus datos conforme a los fines manifestados.

**TITULO: PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN DEPENDENCIAS
MUNICIPALES**

ANEXO 2. DIAGRAMA DE FLUJO

