

ACTUACIONES EN CASO DE VIOLENCIA Y AGRESIONES EN EL TRABAJO

Uno de los riesgos a los que están sometidos los trabajadores que atienden directamente al público en el desempeño de su actividad laboral, deriva de la interrelación con personas, ya que, algunas de ellas podrían manifestarse de manera sospechosa, extraña o violenta.

El despliegue de este tipo de comportamientos puede suponer un riesgo para la salud y seguridad de las personas.

A veces, la gente que tiene comportamiento irracional hace amenazas por teléfono.

Estas amenazas pueden ser:

- amenaza de hacerle daño a usted, a su familia o a compañeros de trabajo;
- amenaza de suicidio; o
- amenaza de destruir la propiedad; por ejemplo, poner una bomba o incendiar un edificio

A menudo, la persona que hace estas amenazas nunca las cumple, pero es importante tomar en serio las llamadas amenazantes y saber cómo responder.

El SPRL ha redactado estas instrucciones para:

- Sensibilizar a los trabajadores y trabajadoras de la importancia del problema de la violencia como riesgo laboral (conceptos, alcance de la misma, procedimiento de actuación...)
- Establecer unas pautas de actuación comunes para todo el personal para prevenir, detectar y actuar ante los casos de violencia o agresión en el trabajo.

1. MEDIDAS PREVENTIVAS

Si usted detecta que alguna persona que accede habitualmente a su lugar de trabajo actúa de forma sospechosa o extraña y le genera inseguridad, ya sea presencial o telefónicamente, deberá ponerlo en conocimiento por escrito a:

- Su inmediato superior
- El Servicio de Prevención

2. ACTUACIÓN EN CASO DE SITUACIÓN VIOLENTA O POSIBLE AGRESIÓN

A continuación se dan una serie de recomendaciones a tener en cuenta por los empleados de la UPCT que presencien o sean objeto de las siguientes conductas en su centro de trabajo como consecuencia del desarrollo de su actividad profesional:

- Intimidación.
- Violencia física.
- Vandalismo.
- Amenazas telefónicas.

Actuación inmediata en caso de ser testigo o víctima de un acto violento o posible agresión:

- Mantenga la calma, trate de contener la situación: NO responda a las agresiones o provocaciones verbales. Se trata de intentar reconducir la situación buscando puntos de acuerdo.
- Interrumpa la actividad, mientras la situación no sea controlada o no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de seguridad.
- Establezca una adecuada distancia de seguridad con el posible agresor.
- Colóquese cerca de la puerta de salida, de modo que le permita huir en caso necesario. Mantenga siempre despejado el trayecto a la salida para garantizar la huida.
- Avise inmediatamente al servicio de seguridad.
- En el caso de que la situación de violencia persista, llame al 112 solicitando ayuda externa inmediata a los cuerpos y fuerzas de seguridad (Policía Local, Policía Nacional o Guardia Civil).
- En caso de agresión con lesiones físicas o psíquicas, trasládese inmediatamente al servicio de urgencias del hospital o a su mutua de referencia.

Actuación en caso de amenaza telefónica:

- Conserve la calma.
- Escuche con atención lo que dice el amenazante.
- No discuta con quien llama amenazando.
- No se ría de la persona que llama amenazando ni haga ataques personales.
- Notifique inmediatamente a su superior, al personal de seguridad del edificio y/o a la policía si cree que su vida o la vida de otras personas está en peligro.

Actuación en caso de amenaza de bomba:

A. Comunicación.

- Conserve la calma.
- Grabe/ anote todo lo que le digan (Anexo 1).
- Amplíe la información.
- Trate de captar detalles: ruidos, acentos, modismos...

B. Evaluación.

- Avisar a la **Policía Nacional** (091).
- Con su asesoramiento se decidirá si dar la orden de evacuación.

C. Evacuación.

- Abrir puertas y ventanas antes de salir de la estancia.
- Observar al salir si hay algún objeto que resulte poco corriente; NO TOCAR e informar al Jefe de Emergencias.

D. Búsqueda.

- Todo el personal durante la evacuación.
- Vigilantes de Seguridad.
- Cuerpos de Seguridad del Estado.

E. Restitución.

La amenaza finaliza cuando:

- Tras una búsqueda exhaustiva el artefacto no aparece.
- Cuando el artefacto ha sido retirado o explotado.

3. ACTUACIÓN POSTERIOR AL INCIDENTE VIOLENTO

Actuación del responsable del Servicio.

- Recoger información de los hechos, efectos, pruebas y testigos.
- Notificar el incidente al responsable del Centro.
- Informar al Servicio de Prevención y al Comité de Seguridad y Salud.

Dado el carácter de lugar de pública concurrencia, las intervenciones del Servicio de Prevención y del responsable del Centro irán encaminadas a evitar este tipo de incidentes en la UPCT. En todo caso se tratará de reducir al mínimo las repercusiones y secuelas de la violencia sobre el trabajador agredido y los testigos.

	Anexo I. Registro de agresiones
ANEXOS	Anexo II. Registro de amenaza de bomba
	Anexo II. Cartel informativo

REGISTRO DE AGRESIONES				
Código de identificación: (a completar por SPRL)		Fecha de comunicación:		
DATOS DEL COMUNICANTE				
Nombre:				
Extensión:	Tlf:	E-mail:		
DATOS DEL TRABAJADOR AGREDIDO				
Nombre:			DNI:	
Centro:	Dpto/Un/Serv:		Puesto:	
Extensión:	Tlf:	E-mail:		
DATOS DEL INCIDENTE				
Fecha del incidente:	Hora:	Lugar del incidente:		
Descripción del incidente:				
Motivos que originaron el incidente:				
Forma en que se materializa la agresión:				
Datos /descripción del agresor:				
Lesiones sufridas:				
Daños materiales:				
Testigos:				
ASISTENCIA SANITARIA				
Descripción de la lesión:				
Lugar de asistencia sanitaria:				
INTERVENCIÓN EXTERNA				
¿Ha intervenido la empresa de seguridad?			SI	NO
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Han intervenido las fuerzas de seguridad?			SI	NO
			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Guardía Civil <input type="checkbox"/> Policía Local <input type="checkbox"/> Policía Nacional <input type="checkbox"/>				
¿El hecho ha motivado denuncia?			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Fecha y firma:

FORMULARIO PARA RELLENAR EN CASO DE AMENAZA DE BOMBA

Fecha:

Hora:

Duración:

Texto exacto de la amenaza:

Si es posible, haga las siguientes preguntas:

¿Cuándo estallará la bomba?

¿Dónde se encuentra colocada?

¿Qué aspecto tiene?

¿Qué desencadenaría la explosión?

¿Colocó la bomba usted mismo?

¿Por qué? ¿Qué pretende?

¿Pertenece a algún grupo terrorista?

Voz del comunicante:

<input type="checkbox"/> Masculina	<input type="checkbox"/> Tranquila	<input type="checkbox"/> Fuerte	<input type="checkbox"/> Normal	<input type="checkbox"/> Clara	<input type="checkbox"/> Con acento
<input type="checkbox"/> Femenina	<input type="checkbox"/> Excitada	<input type="checkbox"/> Suave	<input type="checkbox"/> Jocosas	<input type="checkbox"/> Gangosa	<input type="checkbox"/> Chillona
<input type="checkbox"/> Infantil	<input type="checkbox"/> Enfadada	<input type="checkbox"/> Susurrante	<input type="checkbox"/> Tartamuda	<input type="checkbox"/> Nasal	<input type="checkbox"/> Otra:

Si la voz le resulta familiar escriba a qué le recuerda o a quién se parece:

Lenguaje de la amenaza:

<input type="checkbox"/> Correcto	<input type="checkbox"/> Vulgar	<input type="checkbox"/> Incoherente
<input type="checkbox"/> Mensaje leído	<input type="checkbox"/> Grabado	<input type="checkbox"/> Otro:

Sonidos de fondo:

<input type="checkbox"/> Ruido de la calle	<input type="checkbox"/> Música	<input type="checkbox"/> Cabina telefónica
<input type="checkbox"/> Cafetería	<input type="checkbox"/> Maquinaria	<input type="checkbox"/> Conferencia
<input type="checkbox"/> Oficina	<input type="checkbox"/> Animales	<input type="checkbox"/> Otro:

QUÉ HACER

en caso de sufrir o presenciar actos de VIOLENCIA o AGRESIÓN

1. Mantenga la **calma**.
2. **No responda** a las agresiones o provocaciones.
3. Mantenga la **distancia** de seguridad.
4. Colóquese **cerca de la puerta** de salida.
5. **Pida ayuda**. Avise al servicio de seguridad.
6. Si la situación persiste, llame al **112**.
7. **Anote** la identificación de las personas y hechos.
8. **Notifique** la incidencia al SPRL.



Servicio de Seguridad UPCT

CAMPUS	Tel.
Alfonso XIII	619 914 841
Antiguones	609 909 704
Muralla	606 303 514
CIM	626 315 843
Finca Tomás Ferro	696 689 878

