

PROTOCOLO DE ACTUACIONES EN CASO DE VIOLENCIA Y AGRESIONES EXTERNAS EN UNICAJA

Objeto del PROTOCOLO

Con este protocolo se pretende identificar las situaciones de violencia en el trabajo para la adopción de las acciones correctoras, minimizar las consecuencias derivadas y prevenir situaciones similares.

Supuestos de violencia en el trabajo

1. **Agresión física:** Acción de violencia física sufrida por una persona trabajadora en el desempeño de su actividad laboral, conlleve o no lesión.
2. **Agresión verbal y actitudes amenazantes:** Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica del trabajador o trabajadora, su familia o sus bienes.
3. **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 unas o varias personas trabajadoras.

Las diferentes situaciones se calificarán:

- **Incidente:** agresiones menores u otras situaciones de violencia que no produzcan lesión física ni repercusión psicológica en la persona trabajadora.
- **Incidente reiterado:** Son incidentes que se reiteran en corto periodo de tiempo, que provocan peores consecuencias que un solo incidente aislado. En este caso, sí pueden suponer lesiones y repercusión psicológica que afecten al desempeño y salud del trabajador o trabajadora.
- **Accidentes sin baja:** agresiones u otras situaciones de violencia que produzcan lesiones físicas y/o repercusión psicológica que no le imposibiliten para el desarrollo del trabajo habitual.
- **Accidente con baja:** Agresiones u otras situaciones de violencia con daño físico, aquellas que imposibilitan para el desarrollo del trabajo habitual; o con daño psicológico cuando los hechos ocasionen daño psicológico y requiera baja laboral.

¿Cómo intentar prevenir una agresión?

- Mantener el equilibrio emocional.
- Intentar controlar la situación mediante el diálogo sin alzar la voz ni encararse con la persona agresora.
- No apartar la vista de la persona agresora.
- Mantener la distancia de seguridad.
- Mantener objetos contundentes (taladradora papel, grapadora, etc.) o punzante (tijeras) lo más alejado de clientes.
- Buscar apoyo en el entorno más inmediato. Contactar con los compañeros/as si se intuye que la situación se puede intensificar o podría acabar en una agresión.
- No responder a la agresión.
- Intentar establecer una adecuada distancia de seguridad. Procurar posicionarse detrás de la mesa de trabajo y/o moverse siempre en dirección a una vía de escape.
- Avisar a otros empleados del centro y dar traslado al área de seguridad.

Aspectos a tener en cuenta

- En cada centro de trabajo existe un Responsable de Seguridad, quien velará por el cumplimiento de las recomendaciones de seguridad y colaborará en la implantación de este Protocolo.
- Todas las personas trabajadoras deben conocer los elementos de seguridad existentes en el centro de trabajo.
- Las puertas de la oficina permanecerán cerradas fuera del horario de atención al público y no se informará de la apertura de caja fuerte, cajeros automáticos, etc u otros dispositivos a clientes o personas ajenas a la Entidad.
- Se deberá aplicar el Protocolo de Atención de Quejas y Reclamaciones existente en la Entidad, que establece pautas de atención a la clientela por parte de las personas trabajadoras para abordar estas situaciones.
- Cuando se tenga constancia de huelgas, manifestaciones y concentraciones de ámbito local o general que discurran en las cercanías de los centros de trabajo, la persona Responsable de centro lo comunicará a Seguridad Física (Dirección de Servicios y Seguridad).
- Si a pesar de lo indicado anteriormente se produjera la ocupación del centro de trabajo:
 - La persona responsable de centro lo comunicará inmediatamente a las Fuerzas y cuerpos de seguridad del estado y a Seguridad Física (Dirección de Servicios y Seguridad) para que avise a otros departamentos de Unicaja.
 - Detener la actividad comercial y operativa hasta la finalización de la ocupación.
 - No enfrentarse ni entrar en conflicto con las personas manifestantes.

Cuando existan amenazas de clientes o personas sobre personal de Unicaja, se valorará por la Dirección de Personas y Talento y Seguridad Física la necesidad de **contratar vigilancia de seguridad** durante un plazo de tiempo prudencial como medida disuasoria. Si la amenaza es grave se posibilitará que la persona trabajadora amenazada efectúe su trabajo actual desde otro centro de trabajo, y de existir verdadero riesgo de agresión física grave o psicológica se valorará la **posibilidad de traslado**, siempre que el empleado o empleada esté de acuerdo, como medida cautelar en función de la gravedad y previo visto bueno de la Dirección de Personas y Talento.



¿Cómo pueden ayudarnos desde instancias superiores?

Se comunicará cualquier tipo de amenaza o agresión (incidente/accidente) en el menor plazo posible al inmediato superior jerárquico. Aun cuando el acto de agresión se haya podido controlar en el centro de trabajo, se pondrá en conocimiento de la **Dirección de Prevención de Riesgos Laborales, a través del técnico responsable**, para la investigación del incidente.



En el caso de que, a pesar de los intentos de disuadir al agresor o agresores, la situación de violencia persista, se pasará a comunicar el hecho y a reclamar ayuda inmediata a la **Central Receptora de Alarmas (C.R.A.) (900 920 920)**, desde donde se dará aviso a los cuerpos y fuerzas de seguridad, privada o pública, ya sea Policía Local, Policía Nacional o Guardia Civil, para que se personen en el centro de trabajo o lugar donde se desarrollen los hechos. Seguridad Física comunicará e informará de los hechos a su vez a la Dirección de Personas y Talento, a la Dirección Territorial, a la Dirección de Área de Prevención de Riesgos y Previsión Social y a la Dirección de Recursos Humanos que corresponda.

Actuaciones de la Dirección de Área de Recursos Humanos

La Dirección de Área de Recursos Humanos de la Dirección Territorial de la oficina a la que pertenezca la persona trabajadora que haya sufrido la situación de violencia facilitará la asistencia, el asesoramiento y la ayuda necesarios en los trámites pertinentes, personándose o delegando esa asistencia en el centro de trabajo, en caso de ser necesario por la gravedad de los hechos.



Actuaciones desde la Dirección de Área de Asesoramiento de la Red (Asesoría Jurídica)

En el supuesto de que la persona trabajadora agredida decida interponer una denuncia o requiera información legal complementaria para valorar la interposición de la misma, desde la Dirección de Área de Asesoramiento a la Red se pondrán en contacto con la persona trabajadora agredida para explicarle y asesorarle sobre los derechos que le asisten.

Asesoría jurídica asignará un letrado que se presentará como acusación particular y dará asesoramiento jurídico durante todo el proceso. Asimismo, valorará si no es la primera denuncia contra el mismo autor o autora, y en función de la gravedad de los hechos, solicitará al juzgado una orden de alejamiento tanto de la oficina como de los empleados o empleadas.

Será siempre la persona trabajadora la que mantendrá la última palabra sobre la conveniencia de poner o no una denuncia, al margen del asesoramiento recibido.

Actuaciones desde la Dirección de Área de Prevención de Riesgos y Previsión Social

Desde Prevención de Riesgos Laborales se pondrán en contacto con los trabajadores del centro de trabajo donde se haya producido el incidente para interesarse por el estado de salud. Si se vieran afectados física o psíquicamente, se remitirán a la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales (**FREMAP o IBERMUTUA**) para la asistencia sanitaria que se precise y, si procede, su tramitación como “accidente de trabajo”.

En tal caso, se remitirá a la persona trabajadora al centro médico de la Mutua que se encuentre más cercano, realizándose las gestiones a través del tramitador correspondiente.

Se procederá a la investigación de los hechos ateniéndose al modelo establecido en el Procedimiento de investigación de Accidentes e Incidentes.

En el supuesto de que la persona trabajadora sufriera **reacciones emocionales negativas** como consecuencia del mismo, de forma voluntaria podrá solicitar la **asistencia psicológica profesional** con el gabinete externo contratado por la Entidad.

Puedes consultar el protocolo completo **aquí** o desde la intranet corporativa de Unicaja:

Unipersonal / Normativa Laboral / Protocolos

