# ACTUACIONES EN CASO DE VIOLENCIA Y AGRESIONES EXTERNAS.

1- Objeto

2- Definiciones

3- Medidas preventivas

4- Procedimiento de actuación

5- Acciones correctoras

6- Seguimiento por el Comité Intercentros de Seguridad y Salud Laboral (CISS)

## 1- OBJETO

Uno de los riesgos a los que están sometidas las personas en el desempeño de su trabajo deriva de la interrelación con otras personas. El despliegue de comportamientos violentos puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las mismas.

El Artículo 10.2 del Convenio Colectivo de Cajas de Ahorros reconoce el derecho de los trabajadores a su integridad física y a una adecuada política de seguridad y salud laboral que se fundamente en la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales.

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.

Que un acontecimiento de violencia externa se produzca en el lugar de trabajo no tiene por qué significar necesariamente que tal suceso sea el resultado directo de la propia actividad laboral. El ámbito objetivo aquí referido se circunscribe, exclusivamente, a aquellos supuestos en los que el suceso sea resultado directo de la realización ordinaria de la propia actividad laboral.

## 2- DEFINICIONES

Los supuestos de violencia en el trabajo incluirán, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosadoras.

- Agresión física:

Acción de violencia física sufrida por un trabajador en el desempeño de su actividad laboral, conlleve o no lesión.

- 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.

- 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.

Las diferentes situaciones se calificarán de la siguiente manera:

- Incidente:

  Agresiones menores u otras situaciones de violencia que no produzcan lesión física ni repercusión psicológica en el trabajador.

- Accidentes sin baja:

  Agresiones u otras situaciones de violencia que produzcan lesiones físicas y/ repercusión psicológica 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 los hechos ocasionen daño psicológico y, a criterio médico, requiera baja laboral.

## 3- MEDIDAS PREVENTIVAS

Hay ciertos aspectos que disminuyen la probabilidad de que se produzcan hechos violentos o bien pueden servir como elementos disuasorios de los mismos:

- En cada centro existe un Responsable de Seguridad, cuya función recae sobre el Interventor o Segundo Responsable de la oficina y, si no lo hubiera, sobre el Director y, en su defecto, en el empleado de mayor antigüedad, quien velará por el cumplimiento de las recomendaciones de seguridad y colaborará en la implantación de este Protocolo.

- Todos los empleados deben conocer los elementos de seguridad existentes en la sucursal. El Responsable de Seguridad de la misma informará del tipo, utilidad y ubicación de los citados elementos de seguridad al empleado que se incorpore por primera vez, mediante la normativa e información sobre esta materia disponible en el presente Manual, en el Manual Operativo de Oficinas y en Unipersonal.

- Las puertas de la oficina permanecerán cerradas fuera del horario de atención al público.

- Se deberá aplicar el Protocolo de atención de quejas y reclamaciones existentes en la Entidad, que establece pautas de atención a los clientes por parte de los empleados para abordar estas situaciones.

- Cuando se tenga constancia de huelgas, manifestaciones y concentraciones de ámbito local o general que discurran en las cercanías de centros de trabajo, el Responsable del centro lo comunicará a la Unidad de Seguridad (Dirección de Servicios) que informará a la Dirección de Recursos Humanos y ésta a su vez, a las Direcciones Territoriales y de Área a las que pertenezcan dichos centros. Conjuntamente, valoraran la necesidad o la conveniencia de cerrar dichos centros de trabajo, de enviar a vigilantes de seguridad para mantener el orden y garantizar la seguridad de la plantilla y de las instalaciones o la adopción de aquellas medidas que se estimen oportunas.

- Del mismo modo, cuando existan amenazas de clientes o personas sobre personal de Unicaja, se valorará por la Dirección de Recursos Humanos y la Unidad de Seguridad la necesidad de contratar vigilancia de seguridad durante un plazo de tiempo prudencial como medida disuasoria.

## 4- PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

Ante cualquier acto de agresión a un trabajador o a una trabajadora, procede mantener la calma, tratar de contener la situación. El auxilio y la presencia del personal de la oficina u otras personas cercanas servirán en un primer momento para contener y/o acabar con la situación de violencia. Se comunicará la agresión 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 Unidad 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.) (952 13 80 19), 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. La Unidad de Seguridad comunicará e informará de los hechos a su vez, a la Dirección de Recursos Humanos, a la Dirección Territorial, a la Dirección de Área de Relaciones Laborales y Administración de Recursos Humanos (Unidad de Prevención de Riesgos Laborales) y al Responsable de Recursos Humanos que corresponda.

- **Actuaciones del Responsable de Recursos Humanos.**

El Responsable de Recursos Humanos de la Dirección Territorial de la oficina a la que pertenezca el trabajador que haya sufrido la situación de violencia facilitará la asistencia al empleado, el asesoramiento y la ayuda necesarios en los trámites pertinentes, personándose en el centro de trabajo, en caso de ser necesario por la gravedad de los hechos.

- **Actuaciones desde la Asesoría Jurídica y Cumplimiento Normativo.**

En el supuesto de que el trabajador agredido decida interponer una denuncia o requiera de información legal complementaria para valorar la interposición de la misma, presentará un escrito de solicitud a la Dirección de Área de Relaciones Laborales y Administración de Recursos Humanos.

Este escrito, una vez analizado, se trasladará a la Asesoría Jurídica, desde donde se pondrán en contacto con quien lo haya solicitado, y le informarán de la conveniencia o no de interponer acciones legales.

- **Actuaciones desde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.**

El técnico del Servicio de Prevención al que le corresponda por el ámbito geográfico de actuación se pondrá 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, para la asistencia sanitaria que se precise, y si procede, su tramitación como "accidente de trabajo".

En tal caso, se remitirá al empleado 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 de en el Procedimiento de investigación de Accidentes e Incidentes.

En el supuesto de que el empleado afectado 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.

Se adjunta Anexo explicativo del procedimiento descrito.

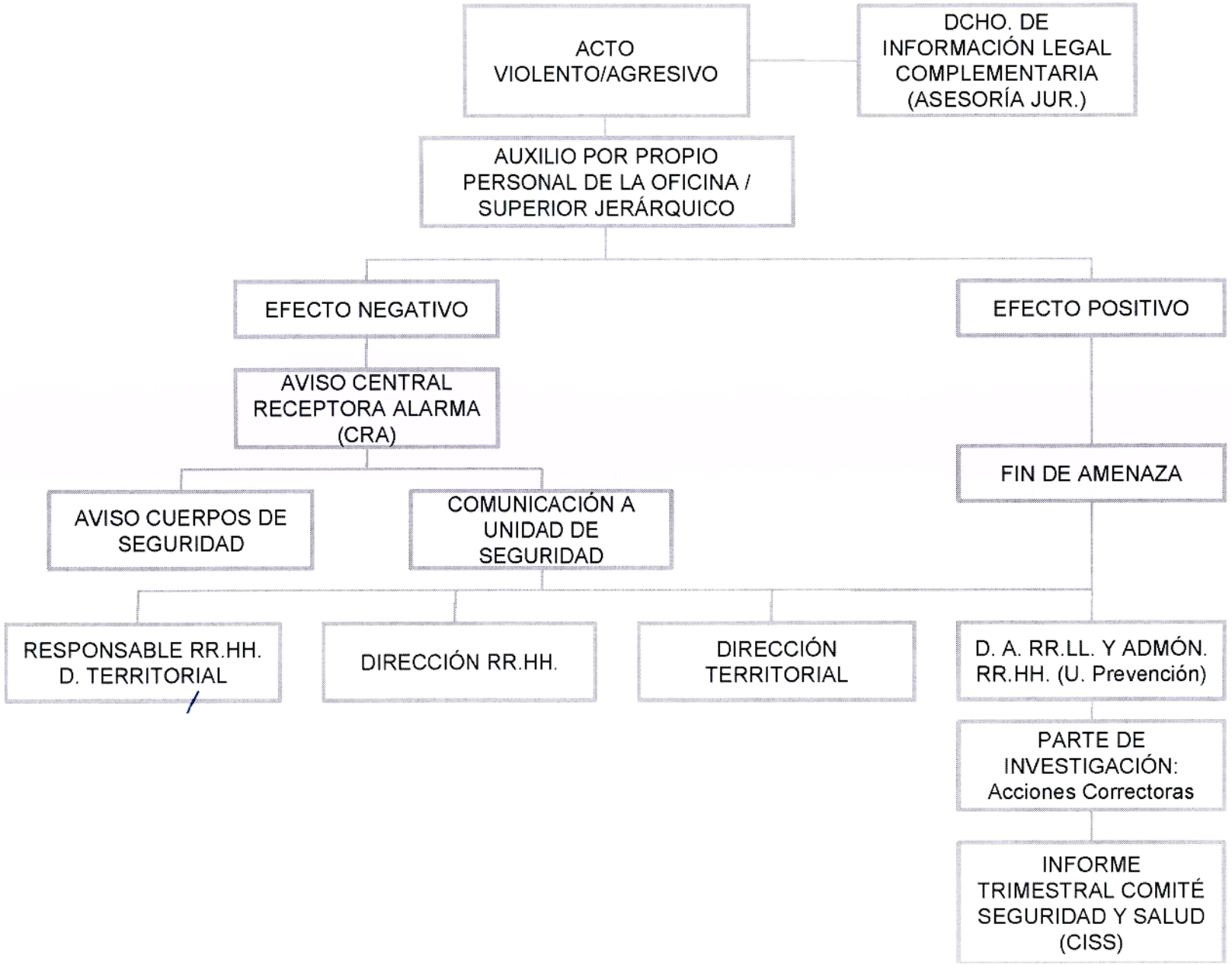
## 5- ACCIONES CORRECTORAS

Además de las previstas en el apartado anterior, el Plan de Formación Anual incluye el curso de "Seguridad en las Sucursales" con el objetivo de reforzar el conocimiento de las medidas de seguridad de la Entidad, analizar los riesgos, fortalecer las pautas de actuación ante determinadas situaciones (atracos, hurtos, estafas, etc.) y facilitar que se afronten psicológicamente estos casos.

Se valorará la contratación de un vigilante de seguridad como medida disuasoria por un plazo prudencial, a criterio de la Dirección de Recursos Humanos y la Unidad de Seguridad, para el centro en el que se hubiesen producido los hechos.

## 6- SEGUIMIENTO POR EL COMITÉ INTERCENTROS DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL (CISS)

En el Comité Intercentros de Seguridad y Salud Laboral (CISS), se realizará un seguimiento trimestral de las posibles agresiones que se hayan producido, con la finalidad de valorar las mismas, analizar las actuaciones y las medidas preventivas adoptadas, a través de los datos estadísticos suministrados por la Dirección de Área de Relaciones Laborales y Administración de Recursos Humanos.

Las situaciones de violencia o agresión que hayan causado baja laboral se comunicarán de manera inmediata siguiendo el procedimiento establecido para los accidentes laborales.

# FLUJOGRAMA: ACTUACIONES EN CASO DE VIOLENCIA Y AGRESIONES EXTERNAS