

Protocolo de actuación ante Agresiones de Terceros. Casino de Palma

1.-Introducción

La regulación de las relaciones conflictivas con los clientes puede a veces estar reglamentada por normas internas por parte de las empresas. En cualquier caso, aparte de estas normas serían siempre de aplicación las normas generales de la prevención de riesgos laborales.

La violencia y el acoso de terceros en el trabajo pueden adoptar muchas formas, pueden ser físicos, psicológicos, verbales o sexuales, puede ser un incidente aislado o representar pautas de comportamiento más sistemáticas de un individuo o un grupo, pueden originarse por acciones o comportamientos de los clientes. Pueden estar motivados por razones emocionales del cliente, de antipatía personal, prejuicios por motivos de género, origen racial/étnico, religión o creencias, discapacidad, edad, orientación sexual o imagen física. Pueden constituir un delito penal dirigido al trabajador y su reputación, o a la propiedad del empleador y pueden estar organizados o ser imprevistos, y requerir la intervención de las autoridades públicas.

Abarcan desde casos de falta de respeto hasta amenazas más serias y acoso físico. Extenderse en intensidad e incluir lesiones físicas, inhabilitación física temporal y permanente, trauma psicológico e incluso la muerte.

Las consecuencias psicológicas dependen de la percepción de la peligrosidad suscitada por la misma, del apoyo social y personal que tenga la persona y de su propio sistema de afrontamiento. En línea general, el bienestar y específicamente el bienestar laboral, puede quedar afectado gravemente con secuelas tanto cognitivas como emocionales. Normalmente afectan profundamente a la personalidad, dignidad e integridad de las víctimas.

A nivel cognitivo, el trabajador agredido puede sufrir merma en su capacidad de atención y a nivel emocional puede quedar afectado por trastornos de ansiedad, e incluso en algunos casos, en función de la gravedad percibida y la experiencia de amenaza pueden aparecer trastornos de estrés postraumático. Otros efectos pueden tener una implicación laboral, con en una actitud de preocupación por la amenaza de violencia y la consiguiente afectación en sus conductas laborales.

La violencia puede también suponer resultados negativos en la organización, como baja laboral del trabajador, estrés laboral, mayor rotación de personal, merma de la confianza en la dirección y responsables directos y en los compañeros de trabajo...

2.-. Objetivo general

El objetivo principal de este protocolo es facilitar la acción preventiva en el Casino de Palma, proporcionando estrategias y líneas de actuación para la prevención y afrontamiento de posibles situaciones conflictivas que puedan desencadenar en violencia de terceros.

3.- Objetivos específicos

- Proporcionar conocimientos, a trabajadores y responsables, de forma clara y concisa, sobre hábitos y comportamientos seguros, además de estrategias para afrontar situaciones comprometidas generadas por terceros.
- Mejorar las condiciones de seguridad y salud de los trabajadores del Casino de Palma.
- Prevenir las agresiones y actos de violencia que puedan producirse a los trabajadores que prestan sus servicios de cara al público en el Casino.
- Implantar un conjunto de acciones específicas y eficientes ante los incidentes violentos y agresiones que permitan preservar la integridad física y psíquica de las posibles víctimas.
- Generar un clima de respeto mutuo con el ánimo de mejorar la calidad en la atención prestada.
- Generar confianza en el colectivo de los trabajadores del Casino

4.- Alcance

El presente protocolo se aplicará tanto por la empresa como por los trabajadores del Casino expuestos al riesgo de violencia de terceros.

Los puestos con mayor probabilidad de estar afectados por riesgo de violencia de terceros en el Casino son:

- Recepción
- Caja
- Mesas crupier
- Sala i-tablets

5.- Marco legislador

La legislación española establece de forma general el derecho a la seguridad personal y la protección y seguridad contra la violencia como consecuencia de sus derechos básicos como ciudadano. De forma específica, el artículo 15 de la Constitución Española reconoce el derecho a la integridad física y psicológica de toda persona. Por su parte, el Código Penal sanciona igualmente la violencia en sus artículos 170-172 que incluyen las amenazas o coacciones que puedan infligirse a las personas. La Ley Orgánica 1/1992 sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, en su art. 13 establece la necesidad de adoptar medidas preventivas y disuasorias en los contextos en los que sea necesario.

Si se considera la definición de riesgo laboral como: (...) la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo (Art 4. LPRL 31/1995), la violencia de terceros se incluye en dicha definición, debiendo tener por tanto, la consideración de riesgo laboral.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales se ocupa de asegurar la salud y seguridad de los trabajadores a través de la obligación empresarial de:

- Garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo. (art.14.2)
- Prevenir de manera eficaz los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo (art. 14. 1)

- Adoptar cuantas medidas sean necesarias para la protección de sus trabajadores (art. 14.2.)
- Evitar el riesgo (art. 15)

La violencia de terceros se considera un tipo de riesgo psicosocial en el ámbito laboral que, junto con el estrés laboral y la fatiga derivada de la ordenación del tiempo del trabajo, conforman los diferentes tipos de riesgos psicosociales que se pueden dar en el trabajo (Inspección de Trabajo y Seguridad Social, "Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre riesgos Psicosociales" 2012).

A ello añadir, la aplicación de las normas de Seguridad Social respecto a los daños a la salud que sufren los trabajadores por la violencia externa que son considerados como accidente laboral por el Art. 115.5.b de la Ley General de la Seguridad Social.

Aparte a nivel jurídico, la jurisprudencia española es muy clara y considera la violencia en materia de violencia de terceros como un riesgo laboral.

6. Definición de violencia en el trabajo

6.1. Violencia en el trabajo

Según la Comisión Europea la violencia en el trabajo contempla todos aquellos "incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud".

Estos actos que se originan en el ámbito laboral, se pueden producir por personal perteneciente a la empresa (denominándose violencia interna), o por personal externo a la empresa (denominándose violencia externa o de terceros).

El presente protocolo únicamente es aplicable en el caso de **violencia de terceros**.

Esta violencia de terceros o violencia externa se puede clasificar en dos tipos (NTP 489 del INSHT):

- **Violencia tipo I:** En este grupo se incluyen aquellas acciones violentas en los que el perpetrador no tiene ninguna relación legítima con la víctima. Las situaciones más comunes se relacionan con actos delictivos como es el caso de robo o atraco.

- **Violencia tipo II:** En las situaciones contempladas en este grupo, existe algún tipo de relación profesional entre el perpetrador del acto violento y la víctima. Generalmente el agresor puede ser quien recibe un servicio ofrecido por el establecimiento afectado por el hecho violento o que ofrece la propia víctima. Es un cliente.

El objeto del presente protocolo es la definición de violencia de tipo II

También se puede establecer la distinción sobre el tipo de agresión:

- **Agresión verbal:** Se manifiesta en forma de abusos verbales, amenazas, palabras vejatorias, gritos, gestos, insultos, coacciones e injurias. Generalmente, no se les presta la atención requerida o, se asume como parte integrante del trabajo. En este caso puede dar lugar a un daño psicológico.
- **Agresión física:** Se presenta en forma de empujones, golpes, patadas, puñetazos, cabezazos, bofetadas, arañazos, mordiscos, pellizcos, puñaladas e incluso disparos.... En este caso puede dar lugar a un daño físico y/o psicológico.

7.- Actores

Las diferentes partes implicadas en la gestión del riesgo de violencia de terceros tendrán una serie de responsabilidades que deberán aplicar para evitar daños derivados de este riesgo.

1. Empresario
2. Jefe de sector
3. Servicio de prevención
4. Representantes de los trabajadores
5. Trabajadores

7.1. Empresario

La dirección de la empresa dejará constancia del compromiso inequívoco de la empresa con la adopción de medidas de protección a sus trabajadores ante cualquier situación de violencia externa.

El empresario fomentará una política de seguridad y salud concerniente al riesgo de violencia de terceros que contenga iniciativas orientadas a sensibilizar a directivos, trabajadores y clientes, persiguiendo cualquier conducta de este tipo.

Será responsable de:

- Incluir en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales acciones encaminadas a disminuir y/o eliminar este tipo de riesgos como parte de la cultura preventiva de la empresa.
- Disponer de una evaluación de riesgos psicosociales, incluyendo la violencia de terceros en aquellos puestos de trabajo con exposición a dicho riesgo.
- Comprometerse a adoptar cuantas medidas preventivas y reparadoras sean necesarias para proteger la integridad y salud de los trabajadores
- Elaborar una planificación de la actividad preventiva de estos riesgos.
- Aplicar el presente protocolo de prevención de actuación en episodios de violencia de terceros en las instalaciones del Casino de Palma
- Facilitar información y formación al personal expuesto a violencia de terceros.
- Poner a disposición de los trabajadores el documento "Registro de notificación de agresión", con el propósito de tener un control de todas las agresiones que sufran los mismos, hacer un seguimiento de los mismos y un adecuado análisis que ayude a establecer las medidas preventivas más adecuadas y la probabilidad del riesgo.
- Investigar el hecho violento e implantar medidas correctoras concretas derivadas de los resultados de la investigación del mismo.
- Personarse como denunciante y correr con los gastos de la asistencia y representación jurídica del trabajador agredido cuando proceda.
- Facilitar apoyo psicológico a la víctima de agresión.

7.2. Jefe de sector

El responsable inmediato del trabajador que ha sido víctima de un episodio de violencia externa tendrá la obligación de poner en marcha las medidas oportunas

para proteger al trabajador, así como de notificar el acto violento a la dirección de la empresa mediante el "Registro de notificación de agresión".

Se responsabilizará de:

- Ofrecer apoyo inmediato a la persona víctima de la agresión
- Acompañar al agredido en las acciones oportunas para solventar la situación de violencia y brindar el apoyo necesario a la víctima de la agresión.
- Cumplimentar con la víctima de la agresión el "Registro de notificación de agresión" firmado por él mismo, la víctima de la agresión, el delegado/s de prevención y los testigos, si los hubiera.
- Elaborar junto con la víctima de la agresión, el delegado de prevención y el técnico del servicio de prevención un informe lo más detallado posible, que incluya referencias de la situación y hechos observados o declaraciones realizadas según el documento "Informe de resolución de agresión".
- Remitir a la dirección, en el menor tiempo posible cumplimentado el "Informe de resolución de agresión".

7.3. Servicio de prevención

7.3.1. De manera preventiva, antes de que suceda un acto agresivo

En cumplimiento del artículo 16 de la Ley 31/1995, el empresario deberá proteger a los trabajadores del riesgo de violencia de terceros. Para ello, desarrollará diferentes actuaciones.

- Plan de prevención
- Evaluación de riesgos laborales
- Planificación de la actividad preventiva
- Formación
- Información

El servicio de prevención evaluará dicho riesgo. A partir de esta evaluación, se planificarán las acciones preventivas que procedan.

El Criterio Técnico 87/2011 de la ITSS señala la evaluación debe tener en cuenta los siguientes factores:

-La experiencia de anteriores sucesos de violencia externa, tanto los que haya sufrido la empresa como otras de su mismo entorno o circunstancias.

-La necesidad de los mecanismos de alarma y auxilio.

Una vez hecha la evaluación se deben determinar las medidas dirigidas a eliminar o reducir la exposición a los riesgos identificados. El juicio sobre la adecuación de las medidas adoptadas por el empresario debe ser realizado teniendo en cuenta las particulares circunstancias de cada caso concreto y los medios de los que puede disponer en cada supuesto la empresa.

Asimismo, proporcionará la información y formación a los trabajadores de aquellos puestos con exposición a violencia de terceros, reflejados en la evaluación de riesgos, relativas a técnicas de atención al cliente y actuaciones que deben aplicar en caso de una posible agresión.

7.3.2. Una vez acontecida una agresión se ocupará de :

Hacer la investigación del suceso, personándose en las instalaciones el Casino

Elaborar junto con la víctima de la agresión, el delegado de prevención y el jefe de sector un informe lo más detallado posible, que incluya referencias de la situación y hechos observados o declaraciones realizadas según el documento "Informe de resolución de agresión".

7.4. Representantes de los trabajadores

Delegado de prevención

- Estar presente en el centro de trabajo para obtener información acerca del acto violento, acompañando y facilitando apoyo a la persona víctima de la agresión.
- Ser informado desde el primer momento de un posible episodio de agresión de terceros
- Personarse en el puesto acompañando a la víctima y al jefe de sector y participar en la cumplimentación del "Registro de notificación de agresión".
- Participar junto al jefe de sector y el técnico de prevención del servicio de prevención en la cumplimentación del "Informe de resolución". Se

entregará una copia al /los delegados/s de prevención de cada informe de registro y resolución para ser presentado ante el CSS.

- Notificar el hecho acontecido al Comité de Seguridad y Salud, para formar parte de la investigación de la agresión y plantear las posibles medidas de seguridad a implantar.
- Ser parte activa en la evaluación de riesgos psicosociales y en la programación de las medidas de prevención referentes a la prevención de la violencia y agresiones.
- Participar en la confección y puesta en marcha del protocolo en caso de violencia de terceros.
- Realizar un seguimiento de los casos de violencia producidos.

Comité de seguridad y salud

- Formar parte activa en la confección y puesta en marcha del protocolo en caso de violencia de terceros.
- Realizar un seguimiento de los casos de violencia producidos.
- Participar en las posibles soluciones al problema de violencia, proponiendo medidas preventivas y acciones a tomar para ayudar a la persona agredida.

7. 5. Trabajadores

- Los trabajadores afectados por un acto de violencia de terceros deberán informar mediante el "Registro de notificación de agresión" cualquier incidente de violencia externa del que pudieran ser víctimas. Asimismo, será necesario comunicar situaciones que puedan ser potencialmente peligrosas antes de que se materialice en el hecho violento.

También tendrán la responsabilidad de:

- Informar el hecho en el menor tiempo posible a su responsable superior jerárquico.
- Si es necesaria la asistencia médica, acudir al centro sanitario más cercano o a la Mutua.
- Si la asistencia médica se hiciera en otro centro que no fuera el de la Mutua, se debe solicitar un informe médico donde consten las causas de la asistencia y las lesiones, con el fin de facilitar, posteriormente,

copia a la empresa y a la Mutua.

- Participar en la cumplimentación del "Registro para la notificación de agresiones", firmado por el jefe de sector, la persona agredida, el delegado de prevención y los testigos si los hubiera.
- Hacer con el jefe de sector, un informe lo más exhaustivo posible, que incluya datos de la situación, hechos observados y declaraciones de testigos.
- Estimar la interposición de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente.

8. Actuaciones preventivas

8.1. Plan de prevención

El punto de partida para una gestión eficaz de riesgo de violencia de terceros será establecer una política preventiva, por parte del empresario, que recoja principios relacionados con la violencia de terceros, estableciendo unos objetivos y metas específicas, en relación a esta materia. Esta política quedará recogida en el Plan de prevención de la empresa.

El Plan de prevención incluirá:

- Identificación, funciones y responsabilidades de las personas a las que les pueda afectar este riesgo de forma directa e indirectamente (durante y después de que se haya producido una situación de violencia de terceros).
- Establecimiento de cauces de comunicación tanto al mismo nivel jerárquico (trabajador-trabajador) como a diferente nivel jerárquico (trabajador-jefe de sector, jefe de sector-dirección).
- El presente procedimiento de actuación frente a este riesgo, durante y después de producirse el acto violento.

8.2. Evaluación de riesgos laborales

Se evaluará el riesgo de violencia de terceros de aquellos puestos afectados, dentro del marco de los riesgos psicosociales.

Para la elaboración de la evaluación de los riesgos psicosociales deben identificarse situaciones de riesgo de agresión o violencia. Así, factores que pueden desembocar en un riesgo de violencia de terceros pueden ser:

Individuales. Relacionados con las características del trabajador o el cliente:

- Trabajadores en procesos de formación o que sustituyen a otros y con escasa o ninguna experiencia.
- Ausencia de habilidades o capacidades para afrontar situaciones conflictivas.
- Clientes con trastornos de la personalidad, déficit cognitivos, clientes frustrados por los resultados de sus apuestas, abuso de determinadas sustancias o alcohol e historial de violencia.

Situacionales. Relacionados con el contexto como puede ser:

- Haber sufrido pérdidas en el juego
- Portar uniformes, distintivos o etiquetas con el nombre, pueden ser freno o detonante de una situación violenta, dependiendo de las circunstancias.
- La falta de comunicación entre el personal del centro de trabajo.

Por ello, a la hora de realizar la evaluación psicosocial del riesgo de violencia de terceros, se considerará:

- Los aspectos individuales, tanto de trabajadores susceptibles de tener una mayor probabilidad de exposición a violencia de terceros, como tipo o estado de los clientes.
- Los contextos en los que se es más susceptible de sufrir riesgos de violencia de terceros y las características del entorno de trabajo.
- El sistema organizacional de la empresa, la definición y delimitación de las funciones, los procedimientos de trabajo y recursos necesarios.
- Esta evaluación específica se realizará por personal con la especialidad preventiva de Ergonomía y Psicología Aplicada del SAP/SPP
- Esta evaluación se revisará siempre que cambien las condiciones de trabajo o tras un acto violento en relación con personal ajeno a la empresa, cuando se haya producido un daño en la seguridad y salud de los trabajadores

implicados.

8.3 Planificación de la actividad preventiva

Efectuada la evaluación de riesgos psicosociales, en particular, relativa al riesgo de violencia de terceros, se elaborará una planificación de las acciones preventivas encaminadas, primeramente a evitar este riesgo, o cuando no sea posible, minimizarlo.

Así, posibles medidas que se pueden considerar en la planificación son las siguientes

Medidas referentes al entorno de trabajo

- Disponer de iluminación adecuada para garantizar la visibilidad en todas las instalaciones del Casino de forma que los trabajadores puedan salir o pedir ayuda y que facilite la identificación del agresor.
- En las zonas de juego de i-tablet se colocarán botones de pánico con señal luminosa para que el trabajador pueda advertir al jefe de sala.
- En horario de mañana acudirá el responsable de seguridad que avisará al gerente o a una persona designada por la empresa responsable de intervenir en este tipo de conflictos

Medidas referentes al procedimiento de trabajo

- Garantizar que el número de trabajadores es apropiado para cada tarea y para cada momento del día.
- Informar al personal adecuadamente acerca de los procedimientos y sistemas de trabajo.
- Diseñar programas de atención al cliente y llevar una gestión adecuada para atender correctamente reclamaciones.
- Cerciorarse que sea el personal con más experiencia o menos vulnerable el que desarrolle tareas con más riesgo.
- Rotar o aumentar el número de personas para tareas con riesgo de violencia de terceros y que dispongan de sistemas de comunicación
- Implantar planes de emergencia sencillos y concretos sobre como proceder y a dónde acudir en caso de incidente (teléfonos de emergencia, señales determinadas al responsable directo o a otros compañeros,

botón del pánico...).

- Facilitar instrucciones básicas sobre como actuar en situaciones de emergencia a los trabajadores.
- Disponer de personal de seguridad preparado para atender ante situaciones de agresión

8.4 Formación e información

La empresa proporcionará la formación necesaria y específica relacionada con el riesgo de violencia de terceros a todo aquel personal afectado por este riesgo, ya sea directamente (trabajador agredido) o indirectamente (jefes de sector y dirección de la empresa).

Para ello, se elaborarán programas informativos y formativos periódicamente, cuyo contenido se centrará en los siguientes aspectos respecto a la violencia de terceros:

- Difusión de instrucciones así como del presente protocolos de actuación en caso de violencia de terceros.
- Elaboración de un manual de acogida a los trabajadores para su entrega a personal de nueva incorporación que especifique los riesgos a los que pueden estar expuestos, incluido el referente a violencia de terceros así como las pautas de actuación en estas situaciones.
- Concienciación de las situaciones a las que están expuestos y la probabilidad que supone la exposición a violencia de terceros en función del tipo de trabajo que desempeñan (camareros, crupiers, etc.).
- Transmisión de habilidades y técnicas de comunicación a los trabajadores, impulsando aptitudes que garanticen las buenas relaciones interpersonales y enseñen a detectar y neutralizar posibles situaciones de violencia.
- Información sobre técnicas de asertividad, escucha activa, comunicación no verbal, habilidades de negociación que permitan reconocer y entender los condicionamientos personales, sociales, psicológicos y ambientales que generan agresividad.

9. Procedimiento a seguir en caso de de que se produzca una agresión por terceras personas ajenas a la empresa

Se aplicará cuando el personal sea objeto de las siguientes conductas en el interior o fuera del local:

Agresión verbal

Violencia física

En ambos casos se procederá de la siguiente manera:

a) Durante la agresión

En primer lugar, los trabajadores deberán **valorar**, al margen de las formas de educación que no esté cumpliendo el cliente, si están sufriendo una **agresión verbal**.

Valoraran si las demandas del cliente **pueden ser atendidas satisfactoriamente**.

Si pueden ser atendidas, se efectúan, escuchándole y atendiéndole teniendo en cuenta estas indicaciones:

- Transmitir calma.
- Estar dispuesto a escucharle y tratar de resolver el problema.
- Crear un clima en el que el cliente perciba colaboración.
- Dejar hablar al cliente sin interrumpirle con el objetivo de intentar encontrar una solución para el cliente.
- Transmitir al cliente que le hemos comprendido y se está buscando una solución.

Si de esta forma el cliente queda "contento" la situación se queda en un incidente.

Si el agresor insiste, evitar alterarlo más.

Los pasos a seguir:

- El trabajador comunicará al cliente que lo va a poner en conocimiento de su jefe de sector, que le podrá ayudar a dar solución a su queja.
- Avisará a su jefe de sector o al responsable de seguridad en horario de mañana mediante los canales de comunicación convenientes.
- El jefe de sector asumirá la negociación con el cliente.
- El jefe de sector proporcionará órdenes claras y concretas a los implicados en la situación o acto violento. (incluir qué medidas pretende tomar la empresa)

Se recogerá el hecho en el Registro de notificación de agresión tal como se detalla anteriormente.

Si finalmente no se puede resolver, pueden suceder dos situaciones, o bien el cliente trata de entender y encajar la negativa, o bien trata de forzar la situación para conseguir su demanda, pudiendo desembocar en una **agresión física**.

Nunca se debe infravalorar la posible agresividad de un cliente. Todas las posibilidades de agresión deben ser tratadas con la misma consideración y seguirán las indicaciones descritas anteriormente.

En caso de que la agresión persista se pedirá ayuda. Se llamará a los Cuerpos y Fuerzas de seguridad (Policía Local, Nacional o Guardia Civil) para que hagan presencia en el lugar donde se produzcan los hechos.

Se notificará la incidencia al gerente del Casino.

El responsable del centro realizará una primera valoración de los daños o lesiones ocasionados a la persona o personas agredidas.

Si se han producido lesiones, el agredido, acudirá al centro de asistencia sanitaria más cercana. El trabajador/es agredido/s, facilitará copia a la empresa y a la Mutua de Accidentes de Trabajo del informe médico y/o parte de lesiones efectuado por el médico del centro asistencia sanitario. En caso necesario se avisará al 112 informando de la agresión y de los hechos que se han producido y se determinará, si es necesario administrar a la persona agredida unos primeros auxilios.

Si fuera necesaria una incapacidad temporal, incluida por motivos de índole emocional o psicológica, esta será considerada de origen laboral, derivado de un

accidente de trabajo y siendo asumido por la Mutua.

Una vez dada la baja por accidente laboral por la Mutua, el empresario notificará por el Sistema Delta dicho accidente. Si se producen lesiones sin baja médica, el empresario también notificará por el Sistema Delta el accidente sin baja médica.

Asimismo, se investigará el acto violento, independientemente de que haya habido baja o no, e incluso se investigarán los incidentes (cuando no hay lesiones), según el modelo de "Informe de resolución de agresión" por el servicio de prevención de la empresa. De esta investigación se sacarán conclusiones que ayuden a evitar situaciones futuras de la misma naturaleza.

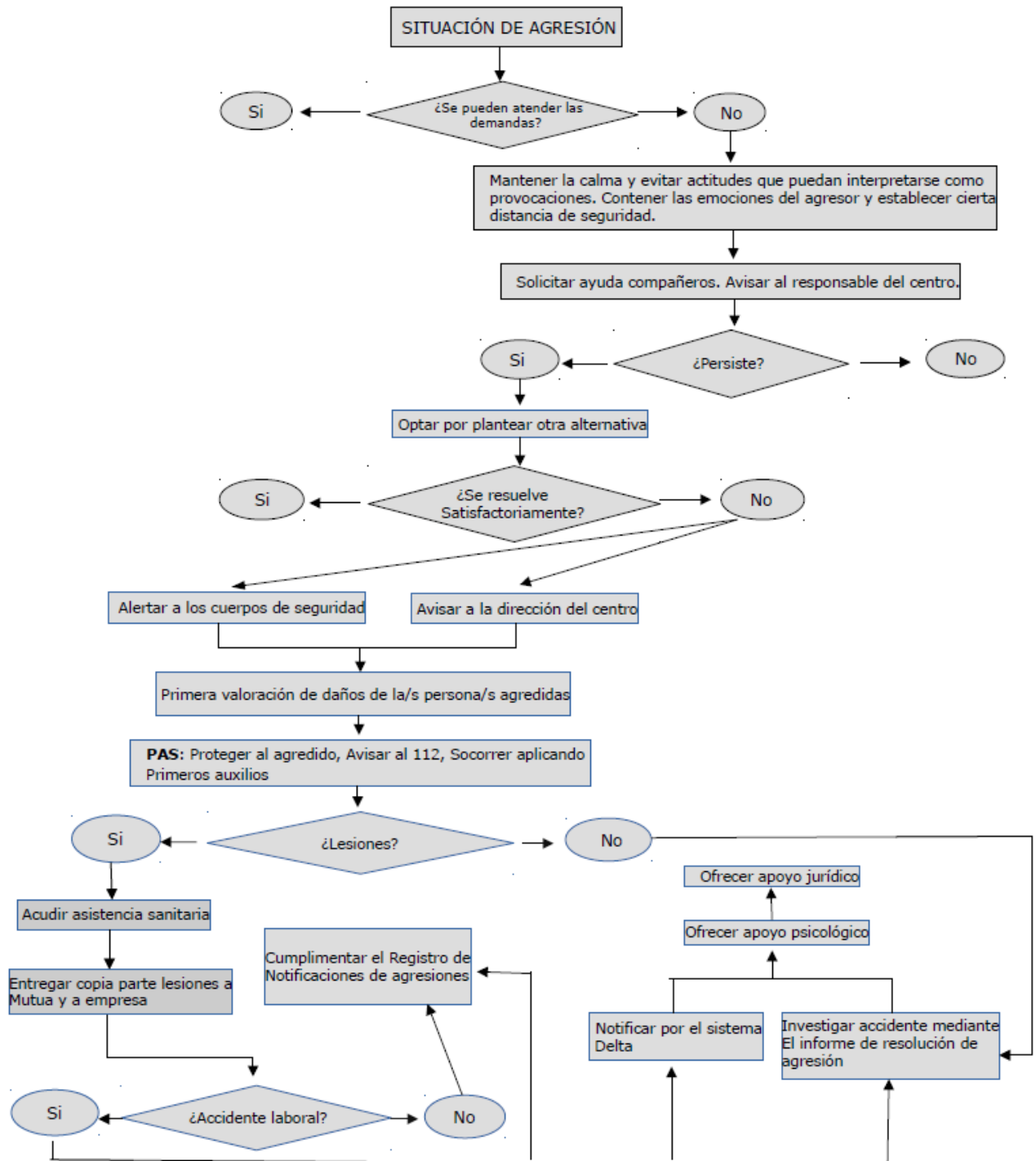
Se cumplimentará el Registro de notificación de agresión, anexo a este protocolo siempre que se haya producido una agresión, independientemente de si han existido lesiones o si se ha producido un accidente laboral con baja o sin baja.

Se **realizará la denuncia**, ya que siempre que ocurra un hecho delictivo, se debe informar a las autoridades competentes, conforme al Art. 259 del Real decreto de 14 de septiembre de 1882, por el que se aprueba la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

Teniendo en cuenta que:

- La empresa se personará como denunciante
- La empresa correrá con los gastos de la asistencia y representación jurídica del trabajador.
- La empresa además garantizará la asistencia sanitaria y psicológica en caso de agresión física o verbal por terceros.
- La empresa planificará, implantará y controlará mecanismos para la recuperación y reinserción de la víctima en su puesto de trabajo, ayudándole a afrontar y/o contrarrestar las secuelas físicas o psicológicas que pueda haber generado la situación de violencia.

DIAGRAMA DE FLUJO: ¿CÓMO ACTUAR EN CASO DE AGRESIÓN?



REGISTRO DE NOTIFICACIÓN DE AGRESIÓN.

DATOS DEL TRABAJADOR AFECTADO

Nombre:..... Apellidos:.....
Fecha de nacimiento: DNI/NIF:
Puesto de trabajo:.....
Función que desempeña:
.....

DATOS REFERENTES AL INCIDENTE

Lugar:
Día :..... Hora:
Tipo de acto violento: Agresión física Agresión verbal
Descripción de los hechos:
.....
.....
.....
.....
Causa/s desencadenante/s:
.....
.....
Presencia o no de testigos (Nombres y apellidos):
.....
.....

CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE

Tipo de lesión: Física (especificar)
 Psíquica (especificar)
Baja laboral: Atención sanitaria: Atención psicológica:

ACTUACIONES POSTERIORES AL INCIDENTE

Se hizo necesaria la intervención de otras personas:
Compañeros de trabajo: Clientes:

Seguridad privada: Cuerpos y fuerzas de seguridad:
Asesoramiento jurídico: Asesoramiento y/o apoyo organizativo:.....

DATOS DEL AGRESOR

Número de agresores: Edad Aproximada: Género:
Tipo de agresor (si es cliente, proveedor, reincidente, otro...):
.....

NOTIFICACIÓN

Fecha de notificación del incidente:
Nombre y apellidos del responsable inmediato:
.....

Firma del trabajador agredido

Jefe de sector

Firma de testigos

Firma del delegado de prevención

INFORME DE RESOLUCIÓN DE LA AGRESIÓN

1. PRESENTACIÓN

El objetivo del presente informe es la identificación de las causas de los accidentes laborales consecuencia de violencia de terceros y establecer medidas correctoras para evitar la repetición de los mismos. **La investigación de accidentes es una obligación de la empresa establecida en el artículo 16.3 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.**

2. DATOS DEL TRABAJADOR AFECTADO

Nombre: Apellidos:

Fecha de nacimiento: DNI/NIF:

Puesto de trabajo:

Función que desempeña:

Antigüedad en el puesto: Tipo de contrato:

3. DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE

Fecha del accidente: Lugar: Hora:

Descripción del accidente (forma en que se produjo):

.....

.....

.....

.....

Testigos:

.....

.....

4. CONSECUENCIAS DEL ACCIDENTE

4.1. Datos referentes al tipo de atención sanitaria y de lesión

Tipo de lesión: Física (especificar):

Psíquica (especificar):

Baja laboral: Atención sanitaria: Atención psicológica:.....

4.2. Naturaleza de la pérdida

- Lesiones personales
Descripción de la lesión:.....
.....
Parte del cuerpo lesionada:
Grado de la lesión (Leve, Grave, Muy Grave, Fallecimiento):
- Daños materiales
Descripción de los daños materiales:
.....

5.COSTES

Estimación de costes no asegurados del accidente:

- Por horas perdidas (accidentado, compañeros, técnicos, etc):
- Por daños materiales (maquinaria, instalaciones, productos, etc):
- Otros (comerciales, punitivos, honorarios profesionales, etc):

Coste estimado:

COSTE TOTAL= COSTE ASEGURADO + COSTE ESTIMADO

6. CAUSAS DEL ACCIDENTE

Partiendo de la información conseguida, las situaciones, conductas o actividades que han dado lugar al accidente:

.....

.....

.....

.....

7. MEDIDAS A ADOPTAR Y SEGUIMIENTO

Medida	Coste	Fecha real de ejecución	Responsable

Por la empresa/cargo:

Por el SP o TD*, empresario/Técnico de PRL:

D./D^a.

D./D^a.

.....

.....

Delegado de prevención

D./D^a.

.....