


| | | |
|--|--|---|
|  | INSTRUCCIÓN VIOLENCIA EN EL TRABAJO | 15 de noviembre 2017 Revisión 00 |
| ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA Y AGRESIONES | | |
| <p>Se aplicara cuando un trabajador sea objeto de las siguientes conductas en el interior o fuera del lugar de trabajo como consecuencia del desarrollo de su actividad profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conductas intimidatorias • Violencia física • Vandalismo: se deteriora y/o destruye las pertenencias de un trabajador o el mobiliario o instalaciones del centro de trabajo. | | |
| <p>Actuación inmediata ante una situación violenta o posible agresión</p> <p>Ante una situación de posible violencia o agresiones, en la atención de los usuarios con comportamientos previos inadecuados, o en la atención a un usuario conflictivo o irritado, se llevará a cabo este procedimiento de actuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mantener la calma, tratar de contener la situación: NO responder a las agresiones o provocaciones verbales. Se trata de intentar reconducir la situación buscando puntos de acuerdo. • Distancia de seguridad: Intentar establecer una adecuada distancia de seguridad. • Colocarse cerca de la puerta de salida, siempre que esto sea posible, que te permita huir en caso necesario. • Pedir ayuda o estar acompañado para minimizar la situación de violencia y actuar como testigos de los hechos si fuera necesario. • Interrumpir la actividad, mientras la situación no sea controlada o el trabajador no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de calidad. • Avisar inmediatamente al superior jerárquico o responsable, mediante el canal de comunicación establecido: teléfono o personalmente. • Este deberá dar órdenes claras y concretas a los implicados notificando la incidencia a la Dirección de la empresa. • Avisar al servicio de seguridad (en el caso de las estaciones). • Llamar al teléfono de Emergencias 112 solicitando ayuda externa inmediata: En el caso de que la situación de violencia persista llamar a los cuerpos y fuerzas de seguridad (Policía Local, Policía Nacional y Guardia Civil) para que se personen en el centro de trabajo o en el lugar donde se estén desarrollando los hechos. | | |

- **En caso de agresión con lesiones físicas o psíquicas:**

- Traslado inmediato al Servicio de Urgencias del hospital o Mutua de referencia del trabajador y asistencia sanitaria, cumplimentando el informe médico y parte de lesiones
- Tramitar el incidente como accidente de trabajo notificándolo en el centro de trabajo. Adjuntar informe médico y parte de lesiones, y entregar copia en la mutua o médico.
- La mutua dará cobertura de toda la asistencia (médica, psicológica y rehabilitadora).
- Denuncia particular del trabajador en comisaría, con parte de lesiones si así lo decide.
- En el caso de que el incidente violento lo constituya una agresión verbal, sin resultado de lesiones, también se notificará.

PRIMEROS PASOS ANTE UNA AGRESIÓN

