

**ASUNTO: PROTOCOLO ESPECÍFICO DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO. CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, TRANSPORTE Y COMERCIO.**

Adjunto se envía el Protocolo Específico de Violencia Externa en el Trabajo, elaborado y aprobado por la Secretaría General, siguiendo la Orden PRE/94/2017, de 2 de octubre.

En Santander a la fecha de la firma electrónica  
EL JEFE DE SERVICIO DE ADMINISTRACION GENERAL

Fdo: Marta Calzada Cuadros

**SERVICIO CENTRAL DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.  
DIRECCIÓN GENERAL DE FUNCIÓN PÚBLICA**

Firma 1: 05/06/2020 - Marta Carmen Calzada Cuadros  
JEFE DE SERVICIO DE ADMINISTRACION GENERAL-S.G. DE INNOVACION, INDUSTRIA, TRANSP...  
CSV: A0600AoSWSIO+q7AsAVQezYUD47JLYdAU3n8j





Version imprimible del documento. La integridad de este documento puede comprobarse en la sede electrónica del Gobierno de Cantabria, a través de <https://verificacsv.cantabria.es/verificacsv/?codigoVerificacion=A0600AYzRV5FWkxHw+oxOfLRhsjTJLYdAU3n8j>



GOBIERNO  
de  
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN,  
INDUSTRIA, TRANSPORTE Y COMERCIO



# PROCEDIMIENTO DE TRABAJO ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA

CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, TRANSPORTE  
Y COMERCIO

Firma 1: 05/06/2020 - Marta Carmen Calzada Cuadros  
JEFE DE SERVICIO DE ADMINISTRACION GENERAL-S.G. DE INNOVACION, INDUSTRIA, TRANSP...  
CSV: A0600AYzRV5FWkxHw+oxOfLRhsjTJLYdAU3n8j



**PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN LA  
CONSEJERÍA DE INNOVACIÓN, INDUSTRIA, TRANSPORTE Y COMERCIO**

**Contenido**

1. OBJETO DEL PROCEDIMINETO.....	2
2. MEDIDAS PREVENTIVAS PREVIAS AL INCIDENTE O AGRESIÓN.....	2
2.1.- MEDIDAS GENERALES:.....	2
2.2.- MEDIDAS ESPECÍFICAS:.....	3
3. ACTUACIONES ANTE UNA AGRESIÓN INMINENTE.....	3
4. ACTUACIONES TRAS UNA AGRESIÓN O INCIDENTE VIOLENTO.....	4
4.1.- REGISTRO DE INCIDENTES:.....	4
4.2.- APOYO AL TRABAJADOR AFECTADO.....	4
ANEXO I: DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS.....	6
ANEXO II: CHECK-LIST DE COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES EN VISTAS DE INSPECCIÓN.....	7
ANEXO III: COMO NOTIFICAR UN ACCIDENTE DE TRABAJO.....	8



Uno de los riesgos a los que están sometidos los trabajadores y trabajadoras de la Administración Pública del Gobierno de Cantabria deriva de la interrelación con otras personas en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia de la misma.

El despliegue de comportamientos violentos, el abuso verbal y las amenazas por parte del usuario es una forma de agresión externa y de violencia laboral que puede suponer un importante riesgo para la salud y seguridad de las personas que la sufren y en ningún caso debe entenderse como inherente al puesto de trabajo.

## 1. OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

El presente procedimiento se elabora en cumplimiento de lo dispuesto en la Orden PRE/94/2017, de 2 de octubre, con el objeto de eliminar y reducir los riesgos de agresión externas que pudieran sufrir los trabajadores que prestan sus servicios en los centros de trabajo de la Consejería de Innovación, Industria, Transporte y Comercio del Gobierno de Cantabria y facilitar al trabajador afectado, las pautas a seguir para prevenir estas agresiones y minimizar sus consecuencias

Se trata pues, de un procedimiento específico sobre violencia de tipo II que fija y concreta las medidas preventivas recogidas en dicha Orden, haciendo especial hincapié en los puestos de trabajo con salidas al exterior (inspecciones, vigilancia, notificaciones a domicilio, etc.) y en aquellos que requieren una alta frecuencia de actividad con el administrado.

## 2. MEDIDAS PREVENTIVAS PREVIAS AL INCIDENTE O AGRESIÓN

### 2.1.- MEDIDAS GENERALES:

- Cuidar el lenguaje: De manera que el mensaje enviado sea claramente entendible, utilizando una terminología adecuada al perfil del personal usuario.
- La escucha debe ser activa, utilizando un tono de voz firme y cordial.
- No utilizar nunca insultos, amenazas o coacción.
- Evitar el empleo de un estilo de comunicación que pueda ser interpretado como falta de interés, frialdad o menosprecio.
- Evitar responder a la demanda o a cualquier pregunta del usuario cuando se carezcan de datos suficientes.
- Evitar dar la espalda al personal usuario o ponerse en pie mientras éste permanezca sentado.
- En el caso de que la cuestión que se demanda no sea competencia del trabajador, es conveniente facilitar la información necesaria para redirigir al usuario. Informando posteriormente a la unidad de la posible situación conflictiva.
- Solicitar acompañamiento cuando se prevean situaciones de alto riesgos por actuaciones violentas.



## 2.2.- MEDIDAS ESPECÍFICAS:

- **Implantar, si fuera necesario, un botón del pánico:** Que facilite al trabajador afectado pedir ayuda inmediata ante una situación complicada, que inicialmente avise a los compañeros próximos y en último caso al vigilante de seguridad. Este botón podría materializarse a través del propio ordenador.
- **Mantener y fomentar los sistemas de cita previa y el control de accesos por parte del vigilante de seguridad,** ya que esto reduce la sobrecarga emocional derivada del tiempo de espera en los administrados, permite a los trabajadores prepara la visita con la antelación necesaria y garantiza que los tiempos de atención sean óptimos.
- **En las actuaciones que se desarrollen fuera del centro de trabajo:** Se recomienda:
  - Realizar las visitas en pareja y provistos de un medio de comunicación efectivo y con cobertura de red: teléfono móvil, emisora, Walki talki,
  - Antes de salida, sería conveniente consultar la existencia de posibles observaciones sobre situaciones de violencia asociadas al expediente en el Check-list de Coordinación de Actividades Empresariales de visitas anteriores
  - Dejar constancia escrita al superior jerárquico de la dirección exacta a la que se va acudir, así como de la duración de la salida, de manera que, en caso de que el trabajador no regrese en la hora señalada, el primero tratará de contactar telefónicamente con el trabajador/a para constatar su estado.
- **Organización del trabajo:**
  - Disponer de criterios comunes de trabajo, que permitan organizar con antelación su desarrollo.
  - Distribuir la carga de trabajo de forma uniforme entre el personal.
  - Proporcionar al usuario información clara de que trámites puede hacer en la oficina y cual no, valorando la coordinación con otras Administraciones.
  - En casos conflictivos, estudiar la posibilidad de indicar al usuario que se le notificará por carta, email u otro medio que se estime oportuno, más adelante, para evitar un enfrentamiento directo en ese momento.
  - Se recomienda que los técnicos de inspección anoten en el expediente las incidencias acaecidas en visitas anteriores y consulten este antes de proceder a una nueva visita.

## 3. ACTUACIONES ANTE UNA AGRESIÓN INMINENTE

En el caso de que aumente el nivel de crispación y la actitud desafiante del usuario hagan suponer una agresión inminente se recomienda:



- Solicitar ayuda inmediata al compañero o vigilante de seguridad, mediante el teléfono, a viva voz, el botón del pánico, o a través de cualquier otro medio previamente establecido
- Tomar distancia con el agresor y buscar posibles vías de escape para abandonar el puesto de trabajo
- En el caso de las salidas al exterior, tener en cuenta, a lo largo de la visita y de cara a prevenir una posible agresión, las posibles vías de escape y colocarse siempre en la posición más óptima”.

#### 4. ACTUACIONES TRAS UNA AGRESIÓN O INCIDENTE VIOLENTO

Las intervenciones a posteriori deben ir encaminadas a reducir al mínimo las secuelas sobre la víctima y adoptar las medidas necesarias para evitar que la situación se repita. Para ello, será necesario llevar a cabo la investigación del suceso y el registro del mismo.

##### 4.1.- REGISTRO DE INCIDENTES:

Sería conveniente llevar a cabo un registro de los incidentes violentos ocurridos en el centro de trabajo, para ello:

- Se recomienda a los trabajadores afectados **notificar el incidente** a su superior jerárquico para que tramite la NIA (Nota Interna de Accidente) como un accidente de trabajo (anexo 3). En caso de lesiones físicas o psicológicas, se debe tramitar también la solicitud de asistencia médica correspondiente.
- **Cuando la agresión se produzca en el exterior del centro de trabajo durante las visitas de inspección**, se recomienda anotar dichos incidentes en el propio expediente de la visita y/o acción inspectora. Esta anotación puede quedar registrada en el Check-list de Coordinación de Actividades Empresariales (anexo 2) para que se puedan tomar las medidas preventivas oportunas de cara a visitas posteriores.

##### 4.2.- APOYO AL TRABAJADOR AFECTADO

El impacto de un incidente violento en cada persona es muy variable. Dependiendo su naturaleza y gravedad genera una serie de consecuencias sobre el trabajador y la plantilla que es preciso tener en cuenta.

El apoyo, asistencial y jurídico que se requiera en función de la gravedad del caso ha de ser lo más inmediato posible.

##### 4.2.1.- Valoración y asistencia médica

El trabajador afectado debe notificar el accidente a su superior jerárquico quien lo tramitará como un accidente de trabajo emitiendo la NIA al SCPRL y el correspondiente parte de “solicitud de asistencia” dirigido a la Mutua Montañesa.

Esta proporcionará el apoyo sanitario y/o psicológico correspondiente



#### 4.2.2.- Servicio de urgencias: centro de salud/hospital

En caso de gravedad y urgencia, es conveniente llamar directamente al servicio de emergencias 112 o trasladar al afectado al servicio de urgencias del centro de salud u hospital más cercano.

<b>ASISTENCIA SANITARIA. Mutua Montañesa</b>		
<b>Localidad</b>	<b>Dirección</b>	<b>Teléfono</b>
Santander	Av. del Faro, Pintor Eduardo Sanz,19	942 20 41 00
Castro Urdiales	c/ Leonardo Rucabado 23	942 86 25 50
Torrelavega	Av España nº8	942 89 28 50
Reinosa	Paseo Alejandro Colagne s/n (convenio con ASEPEYO)	942 77 43 77

#### 4.2.3.- Asistencia jurídica

El trabajador afectado, si así lo considera, puede presentar denuncia ante el Juzgado, la Guardia Civil, Policía Nacional o Policía Local. (Anexo 1)

Si se requiere asistencia jurídica se pondrá en conocimiento del jefe de servicio o del superior jerárquico, quién comunicará el hecho a la Secretaría General, quien, a su vez, solicitará asesoramiento en estos casos y asistencia letrada a los servicios jurídicos del Gobierno de Cantabria.

En Santander a la fecha de la firma electrónica  
EL JEFA DE SERVICIO DE ADMINISTRACION GENERAL

Fdo: Marta Calzada Cuadros





## ANEXO I: DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS



## ANEXO II: CHECK-LIST DE COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES EN VISTAS DE INSPECCIÓN

COORDINACION DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES.		PG-P-CA-03-A																		
<b>CHEQUEO DE LOS RIESGOS Y MEDIDAS PREVENTIVAS A APLICAR DURANTE LA ACTUACIÓN.</b>																				
Centro/Instalación de actuación:	Dirección:	Fecha: <input type="text"/>																		
Técnico actuante por parte de la Administración (TA): O/D/A:	Acompañante por parte de la empresa/instalación: O/D/A:	<table border="1"> <tr><th>TIPO DE ACTUACIÓN</th><th>SI</th><th>NO</th></tr> <tr><td>Electricidad</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Inspección/Observación</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Reservorio</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Medio Ambiente</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Otros</td><td></td><td></td></tr> </table>	TIPO DE ACTUACIÓN	SI	NO	Electricidad			Inspección/Observación			Reservorio			Medio Ambiente			Otros		
TIPO DE ACTUACIÓN	SI	NO																		
Electricidad																				
Inspección/Observación																				
Reservorio																				
Medio Ambiente																				
Otros																				
¿Se ha puesto en conocimiento de los representantes de los trabajadores, instalaciones o centros que se van a visitar, las actividades/ tareas que se proponen realizar?	SI NO																			
¿Durante las visitas, vas acompañado de responsables/titulares del centro de trabajo o de las instalaciones?	SI NO																			
¿La visita se desarrolla de acuerdo con un procedimiento de visitas al centro de trabajo?	SI NO																			
¿El tipo de actuación o hacer a cabo obliga a intervenir en el proceso productivo?	SI NO																			
¿Las actuaciones implican el uso/manipulación de maquinaria?	SI NO																			
¿Las actuaciones implican trabajos en tensión o en proximidad?	SI NO																			
¿Las actuaciones implican trabajar en altura > 2 m?	SI NO																			
Observaciones:	Firma del Titular o Responsable del Centro que acompaña la visita																			

Anotaciones referentes, entre otros, a episodios potenciales o reales de violencia externa que se pudieran dar durante la visita.

El modelo de CHECK-LIST DE COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES DURANTE LAS VISITAS DE INSPECCIÓN, se encuentra en:

Común (G:) > Consejería de Innovación, Industria, Transporte y Comercio > PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

G:\Consejería de Innovación, Industria, Transporte y Comercio\PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES\Check-list-coordinación visitas de inspección.pdf



### **ANEXO III: COMO NOTIFICAR UN ACCIDENTE DE TRABAJO.**

Ante una incidencia o accidente derivada de una situación de violencia externa tipo II, el trabajador afectado debe notificar el hecho a su superior jerárquico para que lo tramite como un accidente de trabajo:

#### **1.- Si el incidente no requiere atención sanitaria:**

Únicamente se cumplimentará la NIA y se enviará copia de la misma al Servicio Central de Prevención de Riesgos Laborales y al Técnico de Prevención de la Consejería.

#### **2.- Si el incidente requiere asistencia sanitaria y/o psicológica:**

Además de la NIA, es necesario cumplimentar también la Solicitud de Asistencia y entregarla al trabajador afectado para que la aporte en la Mutua antes de ser asistido.

##### ***2.1.- En el caso de que el accidente ocurra IN MISIÓN (visitas de inspección, formación, etc.)***

El accidentado puede acudir directamente a la MUTUA MONTAÑESA, avisando de ello a su Servicio.

Desde el servicio se enviará la solicitud de valoración a la MUTUA por email ([crn.admision@mutuamontanesa.es](mailto:crn.admision@mutuamontanesa.es)) o por FAX al 942 20 41 11 o 942 20 41 69 y cumplimentará la NIA correspondiente.

##### ***2.2.- Si la atención se recibe en Valdecilla***

Si es posible, el accidentado avisará a su Servicio, quien remitirá la solicitud de valoración a la MUTUA MONTAÑESA a fin de tramitar la contingencia como accidente laboral.

##### ***2.3.- Si el accidentado es de MUFACE***

Puede dirigirse a la entidad que haya elegido; (su médico de cabecera, Valdecilla o Clínica Mompia), sin necesidad de aportar la Solicitud de Asistencia.

El procedimiento y los documentos para la Notificación de Accidentes de trabajo, se encuentran en:

Común (G) > Consejería de Innovación, Industria, Transporte y Comercio > PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

G:\Consejería de Innovación, Industria, Transporte y Comercio\PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES\CÓMO NOTIFICAR UN ACCIDENTE DE TRABAJO.msg



