



Cuadernillo Informativo
de PRL:
**PROTOCOLO:
VIOLENCIA
EN EL TRABAJO**

**“CON PREVENCIÓN,
GÁNATE LA VIDA”**



Madrid

Cuadernillo Informativo
de PRL:
**PROTOCOLO:
VIOLENCIA
EN EL TRABAJO**

**“CON PREVENCIÓN,
GÁNATE LA VIDA”**



EL I.R.S.S.T. no se responsabiliza del contenido de esta publicación.

Realiza: Secretaría de Salud Laboral UGT-Madrid

Edita: UGT-Madrid

Imprime: Gráficas de Diego

Depósito Legal: M-53743-2010

ÍNDICE

1. Presentación.....	5
2. Justificación	9
3. Características del Protocolo.....	13
4. Objeto del Protocolo	15
5. Evaluación de riesgos y análisis de los problemas.....	17
5.1. Evaluación de los riesgos y análisis de los posibles riesgos.....	17
5.2. Identificar las posibles situaciones de riesgo de violencia	18
6. Intervención de la organización	21
6.1. Intervención del delegado/a de prevención.....	21
6.2. Intervención del Comité de Seguridad y Salud.....	21
6.3. Intervención de la empresa	22
6.4. Intervención del Servicio de Prevención.....	23
7. Medidas de prevención	25
7.1. Medidas referentes al entorno de trabajo.....	25
7.2. Medidas referentes al procedimiento de trabajo	26
7.3. Medidas referentes a sistemas de seguridad pasiva y activa	27
7.4. Plan de formación.....	28
7.5. Otras medidas de prevención de la organización	28
8. Procedimiento de actuación ante la violencia y agresiones.....	29
8.1. Actuación inmediata ante una situación violenta o posible agresión	29
8.2. Actuación posterior al incidente violento	30

9. Pautas a cumplimentar en el modelo de registro de agresiones	33
10. Anexos	35
Anexo I: Consecuencias para la salud de una agresión	35
Anexo II: Diagrama de flujo: ¿qué hacer ante una agresión?.....	37
Anexo III: Modelo de registro de agresiones	39
11. Propuestas de UGT-Madrid	43
12. Publicaciones	45
13. Direcciones de interés	53

PRESENTACIÓN

La Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, se aprobó ya hace 15 años y aún nos encontramos con unos niveles de siniestralidad inaceptables en la Comunidad de Madrid.

Durante estos 15 años, se ha avanzado en el desarrollo de la normativa referente a prevención de riesgos laborales, pero en la realidad, la implantación de la prevención no ha ido aplicándose paralelamente, las empresas siguen sin incluir en su gestión la prevención de los riesgos a los que están expuestos los trabajadores/as, aunque sí existe un cumplimiento documental de las obligaciones derivadas de estas normas.

Por otra parte, la actividad laboral en nuestra Comunidad, ha sufrido variaciones importantes, habiéndose producido un descenso de la misma, fundamentalmente en el sector de la construcción, sector con un elevado índice de incidencia y donde la siniestralidad es más grave. Esto lleva aparejado un aumento de la precariedad laboral, derivado de la necesidad de los trabajadores/as de obtener o mantener un puesto de trabajo, viéndose obligados a renunciar a derechos tanto económicos como laborales como sociales.

Esta situación se ha traducido en la pérdida de inversión en prevención dentro de las empresas, reduciéndose la formación de los trabajadores/as, eliminándose medidas preventivas como las protecciones colectivas y los EPIs, e incluso exigiendo ritmos y sistemas de trabajo que propician los accidentes laborales y las enfermedades relacionadas con el trabajo, en cuyo origen se encuentra una mala organización que aumenta los riesgos de sufrir accidentes laborales.

Superar esta situación implica a todos: al empresario/a, que debe cumplir con la legislación vigente integrando de manera efectiva la prevención en su gestión y no únicamente como un trámite para evitar sanciones; a la Administración que tiene la obligación de realizar actividades de control y seguimiento de esta integración, incluso con la imposición de sanciones cuando se detecten infracciones en las empresas, y a los trabajadores/as que deben exigir a los empresarios todas las medidas preventivas necesarias para conseguir un trabajo totalmente seguro, incluyendo no sólo los equipos de protección individual o herramientas y maquinaria en buen estado, sino también la formación, la vigilancia adecuada de su salud, el nombramiento de los delegados de prevención, la creación y funcionamiento de los Comités de Seguridad y Salud.

Pero también hay que conseguir que toda la sociedad sea consciente de la existencia de esta lacra que hay que erradicar con todos los medios de que se disponga, porque son muchos los trabajadores y las trabajadoras que han sufrido accidentes graves o incluso mortales, en el desarrollo de su actividad laboral o en el de otras actividades relacionadas con ella.

En Madrid, cada día se producen más de 300 accidentes laborales; cada dos días se producen tres accidentes de trabajo graves y cada semana 2 trabajadores/as fallecen como consecuencia de su trabajo.

Una realidad que la sociedad no puede aceptar de ninguna manera. Los accidentes laborales tienen un gran coste, no solo económico por pérdida de jornadas de trabajo, reducción del salario o pérdida de productividad, sino que también tiene un elevado coste sanitario y la propia pérdida de la salud de los afectados, así como un enorme coste social que se refleja directamente en los familiares de los accidentados, pérdida de valores, etc.

Por ello es necesario que la ciudadanía se rebele contra esta accidentalidad y exija una lucha sin tregua que obligue a los empresarios y a la Administración a poner todas las medidas que sean necesarias para conseguir un trabajo seguro y sin riesgos, que evite más enfermedades, muertes y dolor a los trabajadores/as, sus familiares y a la propia sociedad.

En una época de crisis, más que nunca, no podemos permitir estas pérdidas, que también significan la pérdida de valores para las propias empresas, lo que supone un futuro aún más incierto para su permanencia en un mundo en el que es necesario el mantenimiento de empresas seguras, rentables y con productos y procesos de calidad que las hagan atractivas al mercado laboral y a los consumidores.

Los atrapamientos, las caídas, los golpes, choques, los accidentes con vehículos, etc., son fácilmente evitables si se identifican los riesgos y se ponen las medidas para que no se produzcan estos siniestros.

Un tipo de riesgos que cada vez tiene una mayor presencia en el ámbito laboral, son los riesgos derivados de una mala organización en el trabajo, que generan enfermedades psicosociales largas y que pueden suponer una muy grave pérdida de salud de los afectados, por ello, es necesario exigir la evaluación de estos riesgos y la implantación de medidas preventivas que eviten el daño antes de que éste aparezca.

Por otra parte, las enfermedades músculo-esqueléticas, las hipoacusias, las dermatosis, las enfermedades derivadas por contacto con virus, los cánceres laborales y otras enfermedades de origen laboral, también se pueden evitar y merecen una especial atención, dado que su aparición no se evidencia inmediatamente sino con el paso del tiempo, siendo en muchos casos difícil repercutir la responsabilidad correspondiente por desaparición de empresas o imposibilidad de localización de los responsables. Por eso hay que realizar revisiones médicas periódicas que identifiquen indicios de enfermedades cuyo origen se encuentra directamente relacionado con la actividad laboral, con el fin de prevenir su aparición. De ahí la importancia de que la atención primaria sanitaria tenga los medios materiales y formativos necesarios para relacionar la enfermedad con la actividad laboral.

La eliminación de estos riesgos está directamente relacionada también con el conocimiento de los mismos, de la existencia de medidas que eviten los daños y con el funcionamiento y la utilización adecuada de las medidas preventivas. Por ello, los trabajadores y las trabajadoras debemos exigir formación e información suficiente

sobre los riesgos a los que estamos expuestos, sobre las medidas existentes en nuestras empresas para evitarlos y sobre cómo debemos usar estas medidas preventivas.

Para ello, contamos con toda la organización sindical, y más directamente con nuestros delegados de prevención, que son los que entre sus funciones tienen las de participar y facilitar la participación en el diseño de la planificación preventiva en nuestras empresas, que incluye la formación e información, la investigación de los accidentes e incidentes que se hayan producido, detección de riesgos en los centros de trabajo y la eficacia de los medios que se hayan puesto para evitar la siniestralidad laboral.

La experiencia nos indica que donde hay representación de los trabajadores, las empresas son más seguras, la prevención está más presente y hay una mayor implicación en la integración de la prevención en la gestión de la empresa.

Desde UGT-Madrid, luchamos también por defender la inclusión en las negociaciones colectivas de cláusulas de prevención de riesgos laborales que vayan más allá de lo que marca la normativa, de manera que teniendo en cuenta las propias especificidades de los puestos de trabajo, de la empresa o del sector, queremos conseguir que el trabajo sea más seguro.

Como trabajadores y trabajadoras aún tenemos mucho que hacer para conseguir preservar de una manera eficaz y total nuestra propia salud.

UGT-Madrid ha firmado con la Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración, el III Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales, 2008-2011, contando con la cofinanciación del FSE, con el objetivo de reducir la siniestralidad laboral en todos los sectores, haciendo un especial esfuerzo en lograr la eliminación de los accidentes laborales, fundamentalmente los mortales y graves, así como las enfermedades profesionales. Una de las actividades que realizamos dentro de este III Plan Director, vigente en la actualidad, es la edición de material informativo, para ofrecer a los trabajadores y trabajadoras, y especialmente a los delegados de prevención, una guía y un apoyo que les sirva para conocer sus derechos y facilitar la preservación de su seguridad y su salud y la de sus compañeros, sabiendo que pueden contar con el sindicato que les ofrece todo su apoyo y que puede ayudarles en el desempeño de sus quehaceres diarios en esta lucha.

Secretaría de Salud Laboral

UGT-Madrid

JUSTIFICACIÓN

La violencia en el trabajo se define como aquellos “incidentes en los que el personal sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluidos los viajes de ida y vuelta al trabajo, que pongan en peligro, explícita o implícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud”, según la Comisión Europea. Incluye desde el lenguaje ofensivo a las amenazas, y desde las agresiones físicas hasta el homicidio.

El creciente número de actos violentos en el trabajo, muchos de ellos sumergidos o no registrados, nos alerta de la importancia de este tema. Colectivos como los Servicios Públicos son víctimas o susceptibles de agresiones a consecuencia de su actividad laboral, por lo tanto es un riesgo laboral. Es especialmente preocupante en determinados sectores de actividad y profesiones como la docente, seguridad privada,... donde la violencia, por ejemplo, asciende al 25% en el sanitario según datos de la OMS.

Desde el punto de vista de la Prevención de Riesgos Laborales, la violencia laboral vulnera la protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo según los artículos 14 y 15 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales. El problema de la llamada violencia verbal en el lugar de trabajo se manifiesta en forma de abusos verbales, amenazas, palabras vejatorias, gritos, gestos, frases menospreciativas, insultos, coacciones e injurias, y no se les presta atención o se asume como parte integrante del trabajo, no llegándose a denunciar en su mayoría. Y la violencia física como los empujones, salivazos, patadas, puñetazos, cabezazos, empujones, bofetadas, arañazos, mordiscos, pellizcos, violaciones, puñaladas y disparos e intimidación con amenazas físicas, considerado en su mayoría como un delito, encuentra en ocasiones un freno en el “miedo” o “terror” de la víctima a sufrir represalias.

Otra cuestión difícil de demostrar es su “relación con el trabajo”. Que un acontecimiento violento se produzca en el lugar de trabajo no tiene por qué significar necesariamente que tal suceso sea un resultado directo de la propia actividad laboral.

La violencia laboral se divide en tres tipos según una de las clasificaciones más difundidas y aceptada por la NTP 489 del INSHT, en función de quienes son las personas implicadas y del tipo de relación que existe entre ellas:

Violencia tipo 1: No existe relación laboral, ni trato de usuario o comercial entre quienes llevan a cabo las acciones violentas y la víctima. Ejemplo: Un robo o atraco.

Violencia tipo 2: Existe relación entre el agresor/a (usuario/a) y la víctima (trabajador/a) mientras se ofrece un servicio. Habitualmente se producen estos sucesos violentos cuando hay un intercambio de servicios y/o bienes en la atención

pública al usuario, seguridad pública, conductores, personal socio-sanitario, profesores, vendedores,...

Violencia tipo 3: Existe algún tipo de implicación laboral entre el agresor y su víctima: familiar, colegas o jefes.

La violencia en función de la relación entre el agresor/a y el trabajador/a agredido/a se considera de origen externo, en los tipos 1 y 2 anteriormente señalados, y de origen interno, en el tipo 3.

El impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del incidente y del sujeto agredido. Una actuación rápida y profesional permite ayudar a recobrase del suceso violento, disminuyendo las secuelas físicas y emocionales, e incorporarse de nuevo a su puesto de trabajo.

Las consecuencias negativas sobre el trabajador/a y la plantilla pueden ser devastadoras afectando tanto al ámbito profesional como al personal: (daños psíquicos o psicológicos, físicos, morales y daños a la propiedad. Ver anexo I).

Esta influencia sobre la salud de los afectados/as deteriora la calidad en la prestación de los servicios públicos. Por lo tanto es necesaria la intervención de todos los interlocutores sociales: Empresas, sindicatos, personal socio-sanitario, personal de atención al público, e institucional para su abordaje integral y multidisciplinar lo antes posible mediante la implantación de un protocolo de prevención y actuación de la violencia y agresiones en el lugar de trabajo.

Este protocolo proporciona al trabajador una herramienta de información y las pautas a seguir en caso de que en su centro de trabajo haya un acto violento. En él contemplamos la necesidad de conocer la situación real del centro de trabajo, evaluando los actos violentos sucedidos con anterioridad, si había medidas preventivas y fueron las adecuadas.

La Empresa tiene la obligación de implantar protocolos de actuación para:

- Prevenir las situaciones de conflicto, violencia y agresiones.
- Asegurar la asistencia sanitaria y psicológica al declararse como accidente de trabajo.
- Asegurar la rehabilitación y reinserción de la víctima en su puesto de trabajo (apoyando su afrontamiento y reincorporación ante las secuelas).
- Asegurar el apoyo jurídico y legal.
- Sancionar al agresor/a considerando los actos violentos como infracción administrativa y en su caso como delito.

La actuación de la delegada y delegado de prevención es fundamental. Informará, acompañará a las víctimas y llevará al Comité de Seguridad y Salud todos los casos de violencia para que se cumpla el protocolo de violencia y agresiones del centro al que representan.

Una vez más la negociación colectiva se configura como el elemento clave para la mejora de las condiciones de trabajo y para adquirir el compromiso de la empresa y de los trabajadores y trabajadoras.

CULTURA PREVENTIVA

Debemos desarrollar una CULTURA PREVENTIVA en el lugar de trabajo centrada en los ASPECTOS HUMANOS, basada en la SEGURIDAD, en la DIGNIDAD, en la NO DISCRIMINACIÓN, en el RESPETO y en la COOPERACIÓN.

CARACTERÍSTICAS DEL PROTOCOLO

Población diana: Trabajadores /as de las empresas.

Ámbito de aplicación: Centros de trabajo de las empresas.

Sencillo y fácil de usar	Es accesible para los trabajadores / as de las empresas.
Específico	Adaptado a las situaciones específicas de cada lugar y puesto de trabajo.
Coordinado	Implica la actuación de todos los organismos implicados en la atención a la ciudadanía de forma coordinada (empresas, cuerpos de seguridad, servicios sanitarios, servicio de prevención, delegados/as de prevención,...)
Preventivo	Actúa desde el origen de los conflictos para eliminar todo germen de violencia y agresiones.
Integral	Implica un nivel preventivo ante las posibles actos violentos, de actuación ante la violencia y agresiones, de rehabilitación y reinserción del trabajador / a agredido / a y sancionador para el agresor / a.
Medidas de información y formación	Prevé medidas de información y formación para todo el personal, inclusive los mandos intermedios y dirección.
Asistencia médica, psicológica y jurídica	Proporciona asistencia médica, psicológica y jurídica al personal que pueda sufrir violencia y agresiones durante el trabajo.
Entorno seguro	Pretende conseguir un entorno de trabajo seguro para el personal.
Colaboración y participación activa	Promueve la colaboración y la participación activa del personal del centro de trabajo a través de los delegados / as de prevención y los comités de seguridad y salud.

OBJETO DEL PROTOCOLO

Conscientes de la necesidad de proteger los derechos fundamentales de la persona y especialmente su dignidad en el ámbito laboral establecemos un conjunto de objetivos que facilitarán la erradicación del problema de la violencia en el lugar de trabajo.

Objetivo general:

Instaurar dentro de la política de prevención de las empresas unas directrices generales para la prevención y actuación ante las posibles situaciones conflictivas, todo tipo de violencia y agresiones en el lugar de trabajo.

Objetivos específicos:

1. Prevenir las situaciones potencialmente conflictivas y la violencia y agresiones en el lugar de trabajo:
 - Realizar la evaluación de los riesgos laborales relacionados con la violencia y agresiones.
 - Planificación preventiva de estos riesgos.
 - Información y formación específica sobre estos riesgos.
 - Consulta y participación de los trabajadores para establecer protocolos de actuación ante estos riesgos.
2. Establecer pautas de actuación claras y eficaces ante los incidentes violentos y agresiones protegiendo a las posibles víctimas.
3. Asegurar la asistencia sanitaria y psicológica al personal afectado por la violencia y agresiones.
4. Asegurar la rehabilitación y reincorporación del personal afectado por la violencia y agresiones a su trabajo.
5. Asesorar jurídicamente y legalmente al personal afectado por la violencia y agresiones.

En definitiva se trata por una parte de encontrar soluciones que disminuyan los episodios de violencia laboral, y por otra asegurar la atención asistencial, rehabilitadora y sancionadora de la víctima cuando éstos no hayan podido evitarse.

EVALUACIÓN DE RIESGOS Y ANÁLISIS DE LOS PROBLEMAS

La violencia laboral se debe abordar desde la política preventiva, ya que es síntoma de un problema vinculado al modo en que se diseña, organiza y gestiona el trabajo y no de la debilidad de los trabajadores/as.

Se considera un factor de riesgo psicosocial, y como tal, la empresa junto con el Servicio de Prevención realizará el Plan de Prevención de Riesgos de cada uno de los puestos de trabajo, prestando especial atención a los riesgos psicosociales y desarrollará la planificación preventiva y establecerá medidas concretas de prevención ante la violencia. El Delegado/a de Prevención, elemento clave, participará en dicha evaluación.

5.1. Evaluación de los riesgos y análisis de los posibles riesgos

Generalmente se dispone de gran cantidad de información en el centro de trabajo que debe aprovecharse adecuadamente. Para la realización de la evaluación de estos riesgos deben identificarse y analizarse:

- Las situaciones de riesgos especiales de violencia y problemas del entorno de trabajo.
- Problemas organizacionales: si está diseñado la estructura organizativa, la definición de las funciones, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos necesarios.
- Las características físicas del entorno de trabajo (son factores que pueden difuminar la violencia o activarla): valorar los niveles de ruido, colores de las instalaciones (atractivos o agradables), olores (malos olores) y si la iluminación, temperatura, humedad y ventilación son adecuadas, en particular en sectores donde se reúnen muchas personas.
- Los incidentes violentos ocurridos en el centro de trabajo con anterioridad.
- La existencia de medidas preventivas y de seguridad: ¿son medidas adecuadas o deficitarias?, ¿se utilizan de manera adecuada y coordinada?.
- El nivel elevado de absentismo laboral y rotación del personal puede ser un indicativo de la mala gestión de la empresa.
- La dotación de personal: si es el personal adecuado y cualificado y con recursos suficientes.

- El estilo de dirección del centro (autoritario, participativo, etc.):
 - o ¿Existe una cultura de tolerancia e incluso de aceptación de la violencia? ¿La dirección condena explícitamente (por escrito) todo tipo de conductas violentas y agresiones?
 - o ¿Existe comunicación entre la dirección y los trabajadores/as? ¿Se facilita la comunicación entre los trabajadores/as?

La comunicación mediante correo interno, sesiones de información, reuniones de personal, debates en grupo, trabajo en equipo, formación en grupos, tablón de anuncios,... mejora la resolución de los conflictos internos; facilita la prevención de posibles problemas de violencia desde su origen; permite que el trabajador conozca sus funciones y tareas mejorando su autoestima y autoconfianza, importante para actuar con mayor seguridad ante las situaciones de violencia; y por último se siente respaldado por la organización que le defenderá ante cualquier situación de violencia y agresiones.

5.2. Identificar las posibles situaciones de riesgo de violencia

Para prevenir una posible agresión o signo de violencia, podemos reconocer diferentes situaciones que nos pueden alertar y tomar medidas preventivas que frenen la agresión o que los daños sean los mínimos:

Instituciones o centros de riesgo

- Centros pequeños y aislados con atención directa al público.
- Dotados de personal escaso.
- Con recursos humanos y materiales insuficientes o deficitarios.
- Con una cultura de tolerancia e incluso de aceptación de la violencia.
- Con un estilo de dirección basado en la intimidación.
- Con deficiente comunicación y relaciones interpersonales.

Trabajadores susceptibles de riesgo

- Personas en formación o que están sustituyendo a otras.
- Trabajadores / as en situación precaria.
- Mujeres.
- Carecer de experiencia.
- Adoptar actitudes desagradables o irritantes en el trato con los usuarios/as o con los compañeros/as.

- Falta de habilidades o capacidades para enfrentarse a situaciones conflictivas.
- Llevar uniformes o etiquetas con el nombre*.

** Se ha demostrado que los uniformes y las etiquetas pueden actuar como frenos o detonantes de una situación violenta en el lugar de trabajo, según las circunstancias.*

Situaciones de riesgos I

- Trabajar solo.
- Trabajar en contacto con público.
- Trabajar en la atención a usuarios/as o en contacto con colegas o jefes que presenten:
 - manifestaciones repetidas de descontento, irritación o frustración, o con aumento de estas señales y aparición de situaciones tensas;
 - situaciones muy desfavorables, donde la frustración y la ira que provienen de la enfermedad y el dolor;
 - desórdenes psiquiátricos o no medicados adecuadamente;
 - abuso de alcohol y/o sustancias psicotrópicas, donde pueden influir en el comportamiento y hacer que las personas sean violentas de palabra y de obra;
 - enfermedades mentales graves;
 - posturas y actitudes agresivas u hostiles.

Situaciones de riesgos II

- En la atención o contacto con personas:
 - entre cuyos rasgos de personalidad más significativos destacan un control de impulsos deficitario, baja resistencia a la frustración o cierto perfil de agresividad;
 - que persiguen un beneficio personal fraudulento a través de la atención en la empresa y que para conseguir sus objetivos presionan, amenazan e incluso llegan a agredir a un trabajador / a;
 - cuyas expectativas en torno a la atención que la empresa puede brindarles son superiores, o incluso distintas a las que esperaba, y reaccionan agresivamente ante esta situación.

INTERVENCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

6.1. Intervención del Delegado/a de Prevención

- 1) Se personará en el centro de trabajo y recabará información acerca de lo sucedido cuando se haya producido un incidente violento.
- 2) Acompañará, informará, asesorará y ayudará a la persona agredida.
- 3) Comunicará al Comité de Seguridad y Salud lo sucedido y participará en la investigación de las causas y propondrá las medidas de seguridad a tomar.
- 4) Denunciará ante la Inspección de Trabajo las medidas de prevención y actuación que incumplan la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales.
- 5) Participará en la evaluación de riesgos psicosociales.
- 6) Participará en el diseño de las medidas de prevención con respecto a la prevención de la violencia y agresiones.
- 7) Propondrá y exigirá la implantación del protocolo de prevención y actuación ante la violencia y agresiones.
- 8) Propondrá la formación e información para desarrollo de habilidades de comunicación y en el manejo de situaciones conflictivas con usuarios/as.
- 9) Realizará un seguimiento de los incidentes violentos que se hayan producido en cada uno de los centros.

6.2. Intervención del Comité de Seguridad y Salud

- 1) Intervendrá en la solución del problema de violencia estableciendo medidas correctoras oportunas, proponiendo a la empresa las medidas preventivas, las actuaciones para con el agresor (sanción) y con el agredido (rehabilitación).
- 2) Participará en la elaboración y puesta en marcha del protocolo en caso de violencia y agresiones. Velará porque se lleve a cabo y se cumpla dicho protocolo.
- 3) Participará en la evaluación de estos riesgos.
- 4) Participará en el diseño de las medidas de prevención de estos riesgos.
- 5) Participará en diseño de la organización y condiciones de trabajo de los trabajadores afectados por la violencia, mediante la adaptación de los puestos de trabajo.
- 6) Organizarán la información y formación sobre estos riesgos.
- 7) Realizará un seguimiento de los casos de violencia producidos.

6.3. Intervención de la Empresa

- 1) “Política de Empresa”: declaración de los principios que tiene la organización sobre riesgos psicosociales y condena de toda conducta que atente contra la dignidad de los trabajadores/as.
- 2) Realizar dentro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales:
 - La evaluación riesgos psicosociales.
 - La planificación preventiva de estos riesgos (incluyendo medidas de prevención, plazos de instauración, presupuestos, evaluación, formación,...)
- 3) Implantar el protocolo de prevención y actuación ante la violencia y agresiones en el lugar de trabajo.
- 4) Difundir entre los trabajadores/as el protocolo de violencia por escrito, página web, intranet, tablón de anuncios,...
- 5) Implantar medidas de prevención específicas para estos riesgos.
- 6) Dotar la plantilla de personal suficiente, adecuado y cualificado.
- 7) Estilo de dirección basado en la apertura, comunicación y diálogo.
- 8) Garantizar la formación e información de estos riesgos.
- 9) Diseñar de los puestos de trabajo y mejorar las prácticas de trabajo.
- 10) Recabar toda la información en torno al incidente violento.
- 11) Ofrecerá apoyo psicológico al trabajador/a agredido/a.
- 12) Facilitará la reincorporación de la víctima a su trabajo asegurando su seguridad, adaptando si es preciso sus funciones.
- 13) Ofrecerá asesoramiento jurídico al trabajador/a agredido/a.
- 14) Realizará una carta de amonestación a la persona autora de la agresión.
- 15) Manifestará rechazo de la agresión, denunciando la situación de violencia ocurrida en el centro por escrito.
- 16) Tramitará el cambio de centro del usuario/a donde éste haya agredido a un trabajador/a.
- 17) Participará como parte interesada en las acciones legales (que pudieran emprenderse, para reclamar la responsabilidad, tanto civil como penal, del agresor) con independencia de que el agredido haya interpuesto una denuncia.

6.4. Intervención del Servicio de Prevención

- 1) Valorará la incidencia y las medidas de seguridad adoptadas o existentes respecto a la prevención de la violencia.
- 2) Emitirá un informe sobre el estado de salud del trabajador/a agredido/a en caso de que se produzcan lesiones físicas o psíquicas.
- 3) Realizará la investigación del incidente o accidente, e informará de sus conclusiones y propuestas al Comité de Seguridad y Salud.
- 4) Comunicar los accidentes de trabajo a la Autoridad Competente.

MEDIDAS DE PREVENCIÓN

Para abordar el problema de violencia la Dirección y el Servicio de Prevención tomarán las medidas preventivas necesarias según el Plan de Prevención de Riesgos Laborales para proteger a trabajadores/as.

Los delegados/as de prevención y el comité de seguridad y salud velarán porque se lleven a cabo dichas medidas de prevención.

Según la NTP 489, de Violencia en el lugar de trabajo, las medidas de prevención se pueden clasificar en:

7.1. Medidas referentes al entorno de trabajo

Las características físicas del entorno de trabajo pueden influir en la probabilidad de que se produzca un acto violento o se diluya. Estas medidas preventivas intervienen en la adecuación de las infraestructuras e inmuebles y el diseño de las medidas estructurales:

- Disminuir el ruido ambiental al mínimo posible.
- Eliminar los malos olores.
- Mantener una buena iluminación o visibilidad (de manera que los trabajadores puedan abandonar o pedir ayuda rápidamente y que permita la identificación del asaltante, además de evitar zonas de cobertura a los asaltantes).
- Asegurarse que los trabajadores/as tienen un acceso rápido a zonas seguras.
- Buena distribución y disposición de espacios.
- Asegurar una adecuada gestión de colas y de esperas usando signos claros y visibles y asegurando un fácil acceso.
- Cambiar la disposición de las zonas de espera, haciendo de éstas zonas confortables.
- Salas de espera para usuarios pendientes de que se les atienda o se les traslade a otros centros o a su domicilio.
- Colocar mostradores anchos o elevar la altura de los mostradores.
- Instalar pantallas o sistemas de protección en áreas donde los trabajadores / as tengan más riesgos.
- Monitorizar las entradas, salidas, puntos de entrega, zonas de mayor riesgo,...

- Colocar los artículos de valor o cajas registradoras fuera del alcance de los clientes o dotar de seguridad física a tales trabajadores.
- Asegurarse de que en las cajas registradoras hay la cantidad mínima necesaria de dinero. Para ello el dinero sobrante ha de ser trasladado con frecuencia a zona segura, prever el aumento y/o la acumulación de dinero en las cajas.

7.2. Medidas referentes al procedimiento de trabajo

- Asegurar que los niveles de plantilla son adecuados para cada tarea y para cada momento del día.
- En caso de trabajadores/as que deben desplazarse, doblar el número de personas o dotar de sistemas de comunicación con la base.
- Dar a los trabajadores/as información adecuada y apropiada sobre procedimientos y sistemas de trabajo.
- Asegurarse que los programas de atención al cliente están adecuadamente diseñados y gestionados. Esto es especialmente apropiado para el manejo de reclamaciones.
- Reducir los tiempos de espera de los usuarios/as.
- Asegurarse que los trabajadores/as con más experiencia o menos vulnerables desempeñan las tareas con más riesgo.
- Rotar puestos de alto riesgo de forma que la misma persona no esté siempre sujeta al mismo riesgo o doblar el número de personas para tareas de especial riesgo.
- Establecer procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y dónde ir en caso de incidente (teléfonos de emergencia,...)
- Variar el número de veces que el dinero se lleva a zonas seguras o bancos (horarios), variar las rutas,... Usar servicios profesionales de transporte de dinero.
- Pagar a los trabajadores/as con cheques o transferencia en vez de con dinero en metálico. Usar sistemas de compras sin dinero.
- Utilizar alarmas personales.
- Registrar la identificación de quienes quieren acceder a zonas de acceso restringido.
- Asegurarse que los programas de atención al cliente están adecuadamente diseñados y gestionados. Esto es especialmente apropiado para el manejo de reclamaciones.

- Asegurarse de que los usuarios/as con medicación de patologías psiquiátricas está adecuadamente medicados.
- Reducir los tiempos de espera. En este sentido se plantean medidas para mejorar el acceso telefónico de los usuarios, optimizar los tiempos de consulta, así como potenciar las agendas de calidad y crear un protocolo de actuación consensuado en cada uno de los centros para atender a los casos urgentes y a los que acuden sin cita previa.
- En aquellos centros donde haya ingreso y estancia de usuarios establecer un Plan de Acogida. Facilita y permite la adaptación progresiva al centro de trabajo de los usuarios/as. Se realizará mediante información escrita y verbal sobre la cartera de servicios del centro, normas de uso y horarios de atención y consulta, catálogo de derechos y obligaciones, y normas e instrucciones sobre visitas y familiares acompañantes del usuario/a.
- Mejorar la accesibilidad a los centros de trabajo y en particular a través de medios telefónicos y telemáticos.
- Planes de señalización, megafonía, eliminación de barreras arquitectónicas.

7.3. Medidas referentes a sistemas de seguridad pasiva y activa

Se refiere a equipos especialmente diseñados para prevenir o detener la violencia.

Medidas de Seguridad Activa (para los centros con elevada conflictividad):

- Dispositivos de alarma o interfonos en las consultas, conectados a centrales que monitoricen los avisos de llamada.
- Colocación de videocámaras de vigilancia en locales, donde se garantice en todo momento la confidencialidad e intimidad de los trabajadores/as (según legislación vigente).
- Sistemas de comunicación directa con la Dirección de la empresa y las fuerzas de seguridad y mamparas blindadas para servicios especiales de atención a pacientes con problemas psiquiátricos.
- Salidas alternativas en los espacios de atención al público.
- En actividades que se consideren de riesgo, se adoptarán las medidas específicas de respuesta ante potenciales conflictos (por ejemplo el médico no permanecerá solo en la consulta, comunicación a los cuerpos de seguridad).

Medidas de Seguridad Pasiva

- Asegurar la confidencialidad de los ficheros y registros relativos a los datos de carácter personal de los trabajadores/as.
- Los centros de trabajo que dispongan de servicio de seguridad prestado por empresa privada, extremarán en los pliegos de cláusulas administrativas

particulares de tales contratos el rigor en la definición de las funciones que tales empresas deben cumplir, las condiciones de lugar, tiempo y modo en que deben realizarse.

- La seguridad de los profesionales en la prestación de la asistencia frente a posibles agresiones será considerada para el diseño y la construcción de nuevos centros o al plantear reformas de los existentes.
- Establecer procedimientos eficaces de comunicación y colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

7.4. Plan de Formación

- Dar a todos los trabajadores/as formación específica sobre violencia como parte de la gestión de seguridad e higiene en el trabajo sobre habilidades en la comunicación con los usuarios, el manejo de las situaciones conflictivas, manejo del estrés con efectividad y actuaciones de control sobre el ambiente de trabajo.

7.5. Otras medidas de prevención de la organización

- Figura del mediador o conciliador social implicado en el CSS por la parte social. Mediador: en aquellos centros donde la intervención social sea necesaria para dialogar o mediar con colectivos....
- Difusión del Protocolo de Prevención y Actuación ante la Violencia y Agresiones en el trabajo.
- Realizar un análisis pormenorizado de los efectivos asignados y las cargas de trabajo soportadas, a fin de adoptar las medidas organizativas que sean precisas.
- Posibilitar que los sistemas de selección, respondan a un perfil previamente diseñado y consensuado, teniendo en cuenta la formación, técnicas de empatía, de negociación, mediación y resolución de conflictos.

Todo trabajador/a que considere que en su trabajo puede sufrir (por alguna circunstancia relacionada con su labor diaria) una agresión antes de que se produzca una situación límite debería redactar un informe, donde especifique de manera detallada las situaciones que se consideren de riesgo, aconsejándole:

1. Dar una copia del informe al responsable de la instalación para que tome las medidas oportunas.
2. Si en un tiempo prudencial (48 horas) no se considera en vías de solución, por parte de la empresa, del problema darle registro en su oficina correspondiente.
3. Hacer llegar copia del informe a los delegados/as de prevención de UGT del Comité de Seguridad y Salud.

PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE LA VIOLENCIA Y AGRESIONES

Se aplicará cuando un trabajador/a sea objeto de las siguientes conductas en el interior o fuera del lugar de trabajo como consecuencia del desarrollo de su actividad profesional:

- Conductas intimidatorias.
- Violencia física.
- Vandalismo: se deteriora y/o destruye las pertenencias de un trabajador o trabajadora o el mobiliario o instalaciones del centro de trabajo.

En el Anexo II tenéis un diagrama de flujo sobre qué hacer en caso de una agresión en el centro de trabajo.

8.1. Actuación inmediata ante una situación violenta o posible agresión

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:

- 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, 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/a no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de calidad.
- Avisar inmediatamente a su superior jerárquico o responsable, mediante canal de comunicación adecuado (walkie, teléfono, alarma). Y tras identificarse el responsable, este debe dar órdenes claras y concretas a los implicados, notificando la incidencia al:
 - Responsable del Centro, Director, Jefe o Superior.

- Seguridad o servicio de seguridad (si existe en el centro).
 - Personal sanitario (si existe en el centro)
 - Llamar al teléfono de Emergencias 112 solicitando ayuda externa inmediata: En el caso de la situación de violencia persista llamar a los cuerpos y fuerzas de seguridad (Policía Local, Policía Nacional o Guardia Civil) para que se personen en el centro de trabajo o en lugar donde se estén desarrollando los hechos.
 - Llamar a los delegados de prevención para que se personen y recaben información sobre el incidente ocurrido y realizar las acciones pertinentes.
 - En caso de agresión con lesiones físicas o psíquicas:
 - Traslado inmediato al Servicio de Urgencias del hospital o mutua de referencia del trabajador/a y asistencia sanitaria, cumplimentando el informe médico y el 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.
 - Acudir al Servicio de Prevención, adjuntando informe médico, parte de lesiones y hoja de recogida de datos del incidente realizada por su superior jerárquico. El Servicio de Prevención emitirá un informe sobre el estado de salud del trabajador para que se de cobertura de toda la asistencia (médica, psicológica y rehabilitadora).
 - Denuncia particular del trabajador en comisaría, con parte de lesiones.
- En el caso de que el incidente violento lo constituya una agresión verbal, sin resultado de lesiones, también se notificará.
- Denuncia ante la Inspección de Trabajo por el delegado de prevención, presentando la documentación que se ha citado anteriormente.

8.2. Actuación posterior al incidente violento

Las intervenciones a posteriori del suceso deben ir encaminadas a reducir al mínimo las repercusiones y las secuelas de la violencia laboral sobre el trabajador/a y testigos. Otro objetivo es que no se repitan estos actos violentos, por lo tanto la actuación va dirigida hacia todos los implicados: agredido/a, testigos e incluso agresor/a.

Actuación del responsable del turno o mando intermedio

- Recoger información de los hechos, efectos, pruebas y testigos.
- Notificar el incidente a la empresa mediante registro. Cuando se produzca una agresión a cualquier trabajador, con independencia del tipo o su intensidad, el responsable o cualquier trabajador que tenga conocimiento directo de la misma,

lo comunicará a la Dirección de la empresa a través del modelo establecido al efecto, para activar todas las medidas de atención que se precisen, conforme a lo previsto en este protocolo.

- Informará a los delegados de prevención y al comité de seguridad y salud inmediatamente.
- Evaluar la incidencia, las medidas de seguridad y las posibles carencias o fallos.

Medidas para con la víctima

- Asistencia sanitaria necesaria.
- Atención psicológica. La atención se realizará en la mayor brevedad posible, siempre dentro de las 48 horas siguientes a la agresión, e incluirá medidas preventivas de las secuelas y de soporte emocional del profesional para su afrontamiento. En el caso de que el trabajador precise apoyo psicológico a medio-largo plazo será remitido a salud mental de referencia desde el propio Servicio de Prevención.
- Rehabilitación y reincorporación a su trabajo (vigilancia de la salud y adaptación de puesto de trabajo si fuera necesario).
- Apoyo jurídico y legal: El responsable del centro donde ha ocurrido la agresión, la comunicará a la Dirección General de Servicios Jurídicos, en cumplimiento del artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, independientemente de la denuncia que haya interpuesto el trabajador/a. El trabajador/a afectado acudirá, remitido por el responsable del centro, a dichos servicios jurídicos aportando la denuncia presentada ante la policía y el registro del incidente. Se valorará la asistencia jurídica en el momento de la denuncia por parte de los servicios jurídicos. Se emitirá un manifiesto de rechazo de agresión por parte del responsable dirigido al presunto agresor y al trabajador agredido.

Medidas para con el agresor o agresora

- Amonestación por escrito rechazando dicha violencia y agresión e instar al agresor/a al cumplimiento de sus deberes (uso de los servicios en un ambiente de mutua cordialidad, confianza y respeto,...).
- Solicitud de daños y perjuicios (con ocasión de las anteriores infracciones penales contra el referido personal, se produjeran además daños o perjuicios del centro).
- Como medida sancionadora del agresor se analizará el cambio de profesional o centro donde se le atienda.

**ANTE CUALQUIER SITUACIÓN DE VIOLENCIA O AGRESIÓN:
ACUDE A TU DELEGADO O DELEGADA DE PREVENCIÓN DE UGT
ACUDE A TU SECCIÓN SINDICAL DE UGT
ACUDE A TU FEDERACION DE UGT**

ACUDE A LA SECRETARÍA DE SALUD LABORAL DE UGT MADRID

**Secretaría de Salud Laboral de UGT Madrid
Avenida de América, 25 8ª planta - 28002 MADRID - Telf.: 91 589 09 88**



saludlaboral@madrid.ugt.org

<http://www.saludlaboralugtmadrid.org>

PAUTAS A CUMPLIMENTAR EN EL MODELO DE REGISTRO DE AGRESIONES

Los sistemas de registro y notificación son muy importantes para identificar los lugares de trabajo con violencia y como medida legal si fuera necesario, por lo tanto aquí detallamos algunos datos de especial relevancia:

Datos de la persona que cumplimenta el registro	Cumplimentar el nombre con los dos apellidos completos
Datos del trabajador agredido	Nombre y dos apellidos
Fecha del incidente	Indicar el día del suceso. Ejemplo: 01/01/2009
Hora de los hechos	Especificar la hora. Ejemplo: A las 16:45 horas
Lugar de los hechos	Expresar con máximo detalle el lugar o lugares donde se desarrollan los incidentes violentos
Centro de trabajo	Al que pertenece el lugar del incidente
Redacción de lo sucedido (descripción del incidente)	La cumplimentación precisa de estos datos puede determinar la calificación jurídica que pueden recibir los sucesos registrados
Motivos que originaron el incidente violento	Especificar las causas que provocaron el suceso
Descripción lo más precisa del incidente (Autor/a o autores/as)	
Concretar las circunstancias del lugar	
Forma en que se materializa la agresión	Naturaleza de los actos violentos realizados por el autor o autores
Lesiones físicas y daño psicológico en la víctima	Ver anexo I

Daños materiales	Especificar si se produjeron daños de los bienes personales y del centro de trabajo
Consecuencias del incidente	
Asistencia sanitaria	Indicar la asistencia recibida (cura, traslado a urgencias) y si tuvo lugar en el mismo centro de trabajo, en urgencias o en la mutua
Personas que intervienen Personal del centro Testigos Usuarios	Indicar nombre y dos apellidos de cada uno de los testigos de la agresión y de las personas que intervienen en la solución del conflicto e indicar la relación del testigo con los hechos (por ejemplo: usuario que se encontraba en la sala de espera) y recoger teléfono o teléfonos de contacto con cada uno de los testigos

Las agresiones en el marco jurídico del derecho penal

Conforme con nuestro Código Penal, se consideran delitos o faltas las acciones u omisiones dolosas (con intencionalidad) o imprudentes penadas por la ley. Al amparo de esta definición, la agresión sólo resultará penalmente perseguible cuando el comportamiento agresivo cometido contra otro se encuentre expresamente descrito (tipificado) como constitutivo de delito o falta

**Los actos VIOLENTOS se pueden PREVENIR,
¡DENÚNCIALOS!**

ANEXO I: Consecuencias para la salud de una agresión

Las consecuencias negativas de la violencia para el trabajador / a y en ocasiones para los testigos son múltiples, desde daños físicos, psíquicos o psicológicos, morales, al entorno de trabajo y daños a la propiedad.

Lesiones físicas

- Ausencia de lesión traumática visible.
- Contusiones únicas o múltiples (hematoma, erosión y excoriación).
- Heridas leves o superficiales (corte, incisión).
- Heridas graves que precisen sutura quirúrgica o intervención quirúrgica (fractura, corte o incisión profunda).
- Heridas muy graves que comportan riesgo vital.
- Heridas mortales.

Daños psicológicos pueden manifestarse en forma de:

La gravedad de las repercusiones psicológicas depende de las circunstancias de la agresión, de la personalidad, del entorno de la víctima en el momento de la agresión y de la actuación rápida de rescate y asistencia.

- Trastorno por estrés post-traumático (bloqueo o incapacidad de reaccionar ante situaciones semejantes, ataques de pánico).
- Trastorno de ansiedad (angustia, estrés, nerviosismo).
- Trastornos de depresión (tristeza, llorar sin motivo sin control, alteración del ánimo que se prolonga en el tiempo).
- Trastornos adaptativos, disfunción familiar (aislamiento, no comunicación, introversión, o responder de forma agresiva o estresante ante situaciones normales que cree como amenazantes).
- Abuso de drogas (o aumento de las adicciones: tabaco, alcohol, etc.).
- Estrés laboral crónico (estrés mantenido en el tiempo aunque no haya motivos para ello, vivir las situaciones como amenazantes, vivir en un continua situación de emergencia).
- Trastornos psicósomáticos y comorbilidad física: aumento o disminución del apetito (aumento o disminución del peso), alteración del sueño (insomnio o

somnolencia), estreñimiento o colon irritable, alteraciones de la piel (eccema, infecciones piel), se agudizan las enfermedades crónicas ya existentes, y se enferma con mayor facilidad (catarros, enfermedades cardiovasculares, etc.).

Implicaciones a corto, medio, y largo plazo en el entorno de trabajo:

- Aumento del estrés en el entorno laboral.
- Aumento de los conflictos entre compañeros / as.
- Deterioro grave de la relación con el usuario / a.
- Actuaciones profesionales condicionadas por miedo a su seguridad o a la de los familiares del agresor / a.
- Desmotivación y cambio de trabajo.
- Deterioro de la calidad asistencial y productividad.
- Burn-out (“Síndrome del profesional quemado”) individual o grupal.
- Incremento bajas laborales.
- Incapacidad laboral temporal o permanente.

Daños a la propiedad

- Robo o deterioro de pertenencias del trabajador / a.
- Robo, hurto o deterioro del mobiliario o instalaciones del centro.

La calidad de la atención que se presta a los ciudadanos no sólo está relacionada con las infraestructuras y los medios materiales disponibles:

EI COMPONENTE HUMANO ES ESENCIAL, y por esta razón, lograr el mejor ambiente laboral posible es vital para contribuir a un clima de cordialidad

ANEXO III:

Modelo de Registro de Agresiones

DATOS DE LA PERSONA QUE REALIZA EL REGISTRO

Nombre: _____ Apellidos: _____

Puesto de trabajo: _____

Función que desempeña: _____

Centro de trabajo: _____

DATOS DEL TRABAJADOR AGREDIDO

Nombre: _____ Apellidos: _____

Fecha Nacimiento: _____ DNI: _____

Puesto de trabajo: _____

Función que desempeña: _____

Empresa: _____

Centro de trabajo: _____ Localidad: _____

Dirección: _____ CP: _____

Teléfono: _____ FAX: _____

REDACCIÓN DE LO SUCEDIDO (DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE)

Motivos que originaron el incidente violento

Descripción lo más precisa del incidente (Autor/a o autores/as)

Concretar las circunstancias del lugar

Forma en que se materializa la agresión

Lesiones físicas y daño psicológico en la víctima

Daños materiales

Consecuencias del incidente

Asistencia sanitaria

Personas que intervienen:

- Personal del centro: _____

- Testigos: _____

- Usuarios: _____

¿Han intervenido fuerzas de seguridad? Sí No

En su caso: Guardia Civil
 Policía Local
 Policía Nacional

¿Ha intervenido la Empresa de Seguridad? Sí No

¿El hecho ha motivado denuncia? Sí No

¿Por qué? _____

¿Se tramita Diligencias Previas? Sí No

En su caso: Juzgado nº _____
 Diligencias Previas nº _____

¿Se le ha comunicado a la Empresa? Sí No

¿Han existido lesiones? Sí No

¿Existe parte de lesiones? Sí No

¿Ha sido visto en un Centro Sanitario? Sí No

¿Ha precisado Asistencia Sanitaria? Sí No

¿Se ha tramitado I.T. por accidente laboral? Sí No

OBSERVACIONES:

* Los datos son de carácter personal y serán tratados con máxima confidencialidad conforme a lo dispuesto en la L.O. 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, usted puede ejercitar los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición a estos datos.

Firma del responsable del servicio

Madrid, ___ de _____ de 20__

PROPUESTAS DE UGT-MADRID

Las propuestas que **desde UGT-Madrid** hacemos para intentar reducir la siniestralidad laboral de la Comunidad de Madrid, irían encaminadas hacia:

- Exigir el **cumplimiento de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales**, en relación a los derechos de los trabajadores y las trabajadoras.
- **Continuidad en los Acuerdos firmados** entre la Administración y los Agentes Sociales y **mayor duración** de los mismos.
- **Aplicación del real decreto 597/2007**, de 4 de mayo, sobre publicación de las sanciones por infracciones muy graves en materia de prevención de riesgos laborales, e instar a la Administración a que se publique no sólo en el Boletín Oficial del Estado o de la Comunidad Autónoma sino también a través de los medios de comunicación de forma que se de la mayor publicidad posible.
- **Exclusión de las subvenciones públicas de las empresas** que hayan sido **sancionadas** por infracción grave y muy grave en materia de seguridad y salud.
- La **comunicación inmediata**, al Ministerio de Economía y Hacienda, de las **empresas que hayan sido sancionadas** con carácter grave o muy grave, en los términos previstos por la Ley de Contratos del Estado y la normativa reglamentaria que la desarrolla.
- **Instar a la Administración a que se persone como acusación popular** en aquellos casos en que exista presunción de delito por parte del empresario.
- Demandar una **efectiva coordinación entre la Inspección de Trabajo, Fiscalía y Judicatura**, con la participación de los agentes sociales para conseguir mejorar la efectividad de las actuaciones llevadas a cabo en materia de siniestralidad laboral; a través del protocolo marco de colaboración entre el Consejo General del Poder Judicial, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la Fiscalía General del Estado para la investigación eficaz y rápida de los delitos contra la vida, la salud y la integridad física de los trabajadores y la ejecución de las sentencias condenatorias.
- Solicitar una **aplicación efectiva del convenio de colaboración** firmado entre la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad de Madrid, el Decano de los Juzgados de Primera Instancia e Instrucción de Madrid y el ayuntamiento de Madrid, para actuar contra la Siniestralidad laboral, e instar a la Comunidad de Madrid a que impulse la firma de convenios con otros municipios para perseguir el delito en materia de seguridad y salud.

- **Aumentar los recursos materiales y humanos** de la **Inspección Provincial** de Trabajo de la Comunidad de Madrid, así como del **IRSST**, solicitando un incremento del número de técnicos habilitados para una mayor vigilancia y control de la norma.
- Desarrollar una **ley integral** que aglutine las distintas normas de aplicación en el conjunto de jurisdicciones y que contemple las lagunas que aún encontramos en la normativa de salud laboral.

▶ NO OLVIDES QUE ...

Uno de los objetivos de UGT-Madrid es desarrollar actividades de promoción de la salud de los trabajadores/as y mejorar las condiciones de trabajo existentes en la empresa, de forma que podamos disminuir la siniestralidad existente en nuestra Comunidad.

Es importante que contemos con representación de los trabajadores/as en todas las empresas, ya que a través de ésta haremos llegar al empresario nuestras propuestas, dado que los trabajadores/as somos los que mejor conocemos nuestro puesto de trabajo y las condiciones en que desarrollamos el mismo.

Los Delegados/as de Prevención y los Comités de Seguridad y Salud en el Trabajo son los órganos de defensa de los intereses de los trabajadores/as, vigilan el cumplimiento en las empresas y centros de trabajo de la legislación vigente en materia de Prevención de Riesgos Laborales y promueven la participación de los trabajadores/as en la organización del trabajo y la gestión del riesgo, desarrollando una política preventiva y de promoción de la seguridad y salud, en definitiva ejercen una labor de vigilancia y control de las condiciones de salud y seguridad en el desarrollo del trabajo en la empresa.

... ponte en contacto con UGT Madrid, ¡TU SINDICATO!

PUBLICACIONES

A continuación se detallan las publicaciones realizadas desde la Secretaría de Salud Laboral, que tenéis a vuestra disposición.

Boletín Informativo

- Nº 1 (octubre 2002). Tema del mes: *“Firmado el Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid”*.
- Nº 2 (noviembre 2002). Tema del mes: *“Convenio para la realización de actividades en el sector de la construcción en el marco del Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales”*.
- Nº 3 (diciembre 2002). Tema del mes: *“El acoso psicológico en el trabajo o Mobbing”*.
- Nº 4 (especial diciembre 2002). Tema del mes: *“Balance de actividades de UGT-Madrid dentro del Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales”*.
- Nº 5 (julio 2003). Tema del mes: *“Inicio de los nuevos convenios de colaboración firmados en el marco del Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales 2002-2003”*.
- Nº 6 (1º quincena septiembre 2003). Tema del mes: *“Los riesgos psicosociales”*.
- Nº 7 (2º quincena septiembre 2003). Tema del mes: *“Enfermedades profesionales”*.
- Nº 8 (1º quincena octubre 2003). Tema del mes: *“Sustancias y preparados peligrosos”*.
- Nº 9 (2º quincena octubre 2003). Tema del mes: *“Trabajaos al aire libre y estrés térmico”*.
- Nº 10 (noviembre 2003). Tema del mes: *“Siniestralidad laboral en la Comunidad de Madrid”*.
- Nº 11 (noviembre 2003). Tema del mes: *“Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social”*.
- Nº 12 (diciembre 2003). Tema del mes: *“jornadas de Madrid: presente y futuro de la Prevención de Riesgos Laborales”*.
- Nº 13 (mayo 2004). Tema del mes: *“Inicio de los nuevos convenios de colaboración. Prórroga del Plan Director de Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid 2002-2003”*.
- Nº 14 (mayo 2004). Tema del mes: *“Delegados de Prevención”*.

- Nº 15 (junio 2004). Tema del mes: *“Trastornos músculo-esqueléticos”*.
- Nº 16 (junio 2004). Tema del mes: *“Vigilancia de la Salud”*.
- Nº 17 (abril 2005). Tema del mes: *“II Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid 2004-2007”*.
- Nº 18 (abril 2005). Tema del mes: *“El tabaquismo como problema de salud pública”*.
- Nº 19 (junio 2005). Tema del mes: *“Camino de Prevención”*.
- Nº 20 (diciembre 2005). Tema del mes: *“Seguridad en centros hospitalarios”*.
- Nº 21 (mayo 2006). Tema del mes: *“Precariedad y desorganización en el trabajo”*.
- Nº 22 (mayo 2006). Tema del mes: *“Enfermedades Profesionales”*.
- Nº 23 (noviembre 2006). Tema del mes: *“La policía municipal amplía competencias en la siniestralidad laboral”*
- Nº 24 (noviembre 2006). Tema del mes: *“Modificación del reglamento de los servicios de prevención”*.
- Nº 25 (diciembre 2007). Tema del mes: *“El cambio climático esta aquí”*.
- Nº 26 (diciembre 2008). Tema del mes: *“Presente y futuro de las Mutuas de Accidentes de Trabajo y enfermedades profesionales de la Seguridad Social”*.
- Nº 27 (marzo 2009). Tema del mes: *“Hacia una ley integral de la siniestralidad laboral”*.
- Nº 28 (junio 2009). Tema del mes: *“Absentismo laboral como indicador de las condiciones de trabajo”*.
- Nº 29 (septiembre 2009). Tema del mes: *“Riesgos Ergonómicos y Psicosociales”*.
- Nº 30 (diciembre 2009). Tema del mes: *“Relaciones Laborales Integrales”*.

Trípticos informativos de prevención de riesgos laborales:

- General.
- Servicios Públicos.
- Trabajadores de la Enseñanza.
- Jóvenes.
- Hostelería y Comercio.
- Servicios.
- Alimentación y Trabajadores de la Tierra.

- Inmigrantes.
- Mujeres.
- Transportes.
- Productos Metálicos.
- Madera.
- Construcción.
- Saneamiento Público.
- Industria Química y Textil.
- Accidentes de trabajo.
- Delegados de Prevención.
- Actuación en caso de accidente en español, inglés, árabe y francés.
- Riesgos psicosociales.
- Pantallas de visualización de datos.
- Enfermedad y trabajo.
- Riesgos laborales bingos-salones de juegos.
- Riesgos laborales Hoteles.
- Riesgos laborales colectividades.
- Riesgos laborales comercio y textil.
- Riesgos laborales grandes almacenes.
- Riesgos laborales comercio-alimentación.
- Riesgos laborales Comercio vario.
- Manipulación manejo de cargas.
- Latex.
- Lipoatrofia semicircular.
- Protocolo de adaptación de puestos de trabajo.
- Incapacidad temporal.
- Maternidad.
- Las mutuas y tu salud.

Trípticos Informativos circulares en materia de prevención de riesgos laborales de los siguientes títulos:

- Secretaría de Salud Laboral y Medio Ambiente.
- ¿Por qué prevenir?.
- Accidentes de trabajo y riesgos psicosociales.

Cuadernillos Informativos de Prevención de Riesgos Laborales:

- Coordinación de actividades empresariales.
- Trabajadores especialmente expuestos a riesgos laborales.
- Subcontratación.
- Guía delegados de prevención de riesgos laborales en la administración pública.
- Protocolo acoso laboral.
- Primeros auxilios.
- Plan de autoprotección.
- Protocolo violencia en el trabajo.
- Absentismo.
- Látex.
- Adaptación puesto de Trabajo.
- Mujer trabajadora.
- Accidentes de trabajo.
- General.
- Servicios Públicos.
- Trabajadores de la Enseñanza.
- Jóvenes.
- Hostelería y Comercio.
- Servicios.
- Alimentación y Trabajadores de la Tierra.
- Inmigrantes.
- Mujeres.

- Transportes.
- Productos Metálicos.
- Madera.
- Construcción.
- Saneamiento Público.
- Industria Química y Textil.
- Accidentes de trabajo.
- Sector Juego.
- Enseñanza personas discapacitadas.

Manuales dirigidos a los siguientes sectores:

- Construcción.
- Madera.
- Sector del Mueble.
- Productos Metálicos.
- Saneamiento Público.
- Trabajadores de la Enseñanza.
- Mutuas.
- Enfermedades Profesionales.
- Riesgo Eléctrico.
- Manual de Autoprotección del trabajador.
- Manual de PYME's.
- Legislación en materia de Prevención de Riesgos Laborales (también en CD).
- Delegados de Prevención.
- Organización del Trabajo.
- Salud Laboral y Trabajo a Turnos y Nocturno.
- Actualización del Conviene Saber.
- Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales.
- Acoso Psicológico.

- Sustancias químicas peligrosas.
- Riesgos psicosociales.
- Auditoría del sistema de gestión en prevención de riesgos laborales.
- Sistema de gestión en prevención de riesgos laborales.
- Manual de Riesgos en centros hospitalarios.
- Manual de ayuda de la construcción.
- Manual sobre la situación de la negociación colectiva en Madrid en materia de seguridad y salud.
- Conviene Saber.
- Mutuas Sociedades de Prevención.

Estudios de investigación:

- Sector de la Enseñanza.
- Sector de Hostelería.
- Sector de Comunicación.
- Sector de Servicios Públicos.
- Condiciones de Seguridad y Salud en las depuradoras de la Comunidad de Madrid.
- Situación de la Negociación Colectiva en Madrid en materia de Seguridad y Salud. Año 2002.
- La organización del trabajo como factor de riesgo: el trabajo a turnos, rotativo y nocturno.
- Estudio sobre accidentes de trabajo y enfermedades profesionales en la Comunidad de Madrid.
- Estudio sobre la coordinación de la actividad preventiva en los sectores de Transportes, construcción y metal.

Curso Básico de Prevención de Riesgos Laborales en CD-ROM con formato multimedia, dirigido a autónomos.

CD-ROM de Legislación.

DVD “Selección de Publicaciones sobre Salud Laboral”

DVD “Prevenir 365”

Elaboración de informes Técnicos sobre:

- Estadística de siniestralidad.
- Negociación Colectiva.
- Síndrome del Edificio Enfermo.
- Mobbing.
- Artículo 24. Coordinación de actividades empresariales.
- Riesgos Psicosociales.
- Y otros.

DIRECCIONES DE INTERÉS

ORGANISMOS DE UGT-MADRID

Secretaría de Salud Laboral UGT - Madrid

Avda. América 25, planta baja
28002 Madrid
Telf.: 91 589 09 09/10
e-mail: saludlaboral@madrid.ugt.org
<http://www.saludlaboralugtmadrid.org>

Oficina Técnica para la Prevención de Riesgos Laborales

UGT - Madrid. C/ Alcántara, 67 - 69, bajo dcha.
28006 Madrid
Telf.: 900 36 36 37
e-mail: prevencion@madrid.ugt.org/slaboral@madrid.ugt.org

Servicio de Prevención, Información y Orientación Laboral sobre las drogodependencias en el ámbito laboral

Avda. de América, 25, planta baja
28002 Madrid
Telf.: 91 589 09 09
e-mail: sindrogas@madrid.ugt.org
<http://www.saludlaboralugtmadrid.org>

Secretaría Salud Laboral Confederal

C/ Hortaleza, 88
28004 Madrid
Telf.: 91 589 09 52
e-mail: slaboral@cec.ugt.org

UNIONES COMARCALES

Unión Comarcal Norte UGT - Madrid

Avda. Valdelaparra, 108
28100 Alcobendas
Telf.: 91 662 08 75
e-mail: uczonanorte@madrid.ugt.org.

Unión Comarcal Sur UGT - Madrid

Avda. de los Ángeles, 20
28903 Getafe
Telf.: 91 696 05 11
e-mail: surslmamujer@madrid.ugt.org



Unión Comarcal Este UGT - Madrid

C/ Simón García de Pedro, 2

28805 Alcalá de Henares

Tel.: 91 888 08 18/09 92

e-mail: uceste@madrid.ugt.org

Unión Comarcal Oeste UGT - Madrid

C/ Clara Campoamor, 2

28400 Collado Villalba

Tel.: 91 850 13 01 / 91 849 11 97

e-mail: saludlaboraloeste@madrid.ugt.org

Unión Comarcal Sureste UGT – Madrid

C/ Silos, 27

28500 Arganda del Rey

Tel.: 91 876 89 65

e-mail: ucsureste@madrid.ugt.org

Unión Comarcal Suroeste UGT – Madrid

C/ Huesca, 2

28941 Fuenlabrada

Tel.: 91 690 40 68

e-mail: suroeste@madrid.ugt.org

FEDERACIONES REGIONALES

FETE (Trabajadores de la Enseñanza)

Avda. América, 25 - 3ª planta

28002 Madrid

Tel.: 91 387 92 38 / Fax: 91 589 73 78

e-mail: prevencion.madrid@fete.ugt.org

FES (Servicios)

Avda. América, 25 - 2ª planta

28002 Madrid

Tel.: 91 387 92 41

e-mail: slaboral@fesmadrid.org

MCA (Metal, Construcción y Afines)

Avda. América, 25 - 4ª planta

28002 Madrid

Tel.: 91 589 73 48

e-mail: saludlaboralmadrid@mca.ugt.org

CHTJ (Comercio, Hostelería, Turismo y Juego)

Avda. América, 25 - 5ª planta

28002 Madrid

Tel.: 91 589 73 57 / 91 589 75 57

FIA (Industrias Químicas, Energía, Textil, Piel, Minería y Afines)

Avda. América, 25 - 6ª planta
28002 Madrid
Telf.: 91 589 75 77
e-mail: ssaludlaboralfia@madrid.ugt.org

FTA (Alimentación y Tabacos, Trabajadores de la Tierra)

Avda. América, 25 - 6ª planta
28002 Madrid
Telf.: 91 589 72 10
e-mail: fta@madrid.ugt.org

TCM (Transportes, Comunicaciones y Mar)

Avda. América, 25 - 7ª planta
28002 Madrid
Telf.: 91 589 73 84
e-mail: slaboral.medioambiente.madrid@tcmugt.es

FSP (Servicios Públicos)

C/ Miguel Yuste, 17
28017 Madrid
Telf.: 91 589 70 43
e-mail: fsp_saludlaboral@madrid.ugt.org

UPJP

Avda. América, 25 planta baja
28002 Madrid
Telf.: 91 589 73 65
e-mail: ujp@madrid.ugt.org

OTROS ORGANISMOS

Instituto Regional de Seguridad y Salud en el Trabajo

C/ Ventura Rodríguez, 7
28008 Madrid
Telf.: 900 71 31 23
e-mail: irsstprevencion@madrid.org

Inspección Provincial de Trabajo

C/ Ramírez de Arellano, 19
28043 - Madrid
Telf.: 91 363 56 00

Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

C/ Torrelaguna, 73
28027 Madrid
Telf.: 91 363 41 00
www.mtas.es/insht/principal/consul_cnnt.htm



Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales

C/ Príncipe de Vergara, 108 6ª Planta

28002 Madrid

Tel.: 91 535 89 15

www.funprl.es

e-mail: fundacion@funprl.es

Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo

C/ Gran Vía, 33

48009 Bilbao

Tel.: 94 479 43 60



Unión General de Trabajadores de Madrid
Secretaría de Salud Laboral
Avenida de América, 25 - 8ª Planta - 28002 - Madrid
Tel.: 91 589 09 09 - Fax: 91 589 71 45
email: saludlaboral@madrid.ugt.org

www.saludlaboralugtmadrid.org



La Suma de Todos

CONSEJERÍA DE EMPLEO,
MUJER E INMIGRACIÓN

Comunidad de Madrid

www.madrid.org



FONDO SOCIAL EUROPEO

El Fondo Social Europeo invierte en tu futuro