



PROTOCOLO FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN	3
2.- OBJETO	3
3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE	4
4.- DEFINICIONES	4
5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	5
5.1.- ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL	5
5.2.- ADOPCIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES Y RECOMENDACIONES	5
Recomendaciones violencia externa	5
5.3.- ACTUACIÓN FRENTE A UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO	6
Actuación frente a una situación de violencia externa	6
Actuación frente a una situación de violencia interna	9
7.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	10
8.- ANEXOS	10
9.- CONTROL DE MODIFICACIONES	10

1. INTRODUCCIÓN

Este Protocolo, tal y como plantea la Real Academia Española (RAE), utiliza el término masculino como género gramatical no marcado e inclusivo, es decir, están incluidos los individuos de ese sexo, pero también el femenino, tanto en plural como en singular, sin que esto pueda entenderse discriminación alguna.

Corresponde al empresario -según establece el artículo 14.2 de la **Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL)**- garantizar la seguridad y salud de los trabajadores a su servicio en todos los aspectos relacionados con su trabajo. Uno de los riesgos a los que pueden estar sometidos los trabajadores de **LogiRAIL** en el desempeño de su trabajo, deriva de la interrelación con otras personas ya sean externas o internas, cuando en esa interrelación se producen situaciones de violencia que afectan a la seguridad y salud de los trabajadores en sus tres ámbitos: físico, psicológico y social.

La **Organización Mundial de la Salud (OMS)** adopta en su Informe mundial sobre la violencia y la salud de 2002 la definición de violencia ocupacional como aquella que está constituida por incidentes en los que los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que coloquen en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.

A su vez, la **Organización Internacional del Trabajo (OIT)** realiza una distinción entre la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que tiene lugar entre los propios trabajadores, y la violencia externa, que es la que tiene lugar entre trabajadores y terceros presentes en el lugar de trabajo de manera legítima (clientes, usuarios, etc.), excluyendo de este concepto la violencia ejercida por personas que realizan una actividad ilegítima (por ejemplo, robos).

El **Acuerdo Marco Europeo sobre Acoso y la Violencia en el Trabajo** considera que existirá violencia laboral "cuando uno o más trabajadores o directivos son agredidos en circunstancias relacionadas con el trabajo".

En línea con lo establecido **LogiRAIL** considera acertado el principio de tolerancia cero frente a las conductas violentas y aprueba el presente Protocolo de Actuación frente a la violencia en el trabajo que, además de establecer una serie de medidas y estrategias preventivas, constituye una herramienta de actuación frente a las situaciones de violencia en o con ocasión del trabajo.

2.- OBJETO

El presente Protocolo tiene como objeto establecer una serie de medidas y estrategias preventivas frente a las situaciones de violencia en el trabajo a las que pueden estar expuestos los trabajadores de **LogiRAIL**, así como, evitar o minimizar las agresiones internas y/o externas que se pudieran ocasionar al personal de **LogiRAIL**, en el marco de su trabajo o debido directamente al mismo.

En este sentido, el fin último de este protocolo es definir el procedimiento a seguir una vez producida una situación de violencia en el trabajo, facilitando, en su caso, la asistencia médica, psicológica y/o jurídica que precise el trabajador; con el fin último de garantizar la seguridad y salud de nuestros los trabajadores.

3.- ÁMBITO DE APLICACIÓN Y ALCANCE

Este Protocolo alcanza y aplica a aquellas situaciones de *violencia externa e interna en el trabajo* ejercida por un tercero sobre un trabajador de **LogiRAIL** o por otro trabajador de **LogiRAIL** en circunstancias relacionadas con su trabajo, tanto durante su jornada laboral.

La *violencia externa e interna* incluyen, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes. De hecho, y a pesar de la gravedad y notoriedad de las agresiones con resultado de daños físicos a las personas, el problema de la violencia en el lugar de trabajo está, principalmente, centrado en los abusos verbales y las amenazas, que son los incidentes más comunes.

Este protocolo no será de aplicación a las situaciones de violencia ejercida por personas que realizan una actividad ilegítima o delictiva, como por ejemplo, el robo de material -por obedecer este último fenómeno a planteamientos distintos y requerir actuaciones o soluciones diferentes-; ni tampoco a los trabajadores de las empresas clientes o proveedores, trabajadores autónomos y empresas concurrentes, sin perjuicio de la debida coordinación entre las empresas frente a las situaciones de violencia.

4.- DEFINICIONES

Violencia en el trabajo puesto de trabajo: toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual un trabajador de **LogiRAIL** es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma. Entre las situaciones de violencia en el trabajo se incluyen lesiones, coacciones, amenazas, insultos o palabras groseras, calumnias, injurias u otras situaciones que puedan suponer un riesgo potencial para la seguridad y salud de los trabajadores.

Violencia externa en el trabajo: es la ejercida por un tercero, presente en el lugar de trabajo de manera legítima -usuario, cliente, etc.- sobre un trabajador de **LogiRAIL** en circunstancias relacionadas con su trabajo, tanto durante su jornada laboral. No se incluye la violencia ejercida por personas que realizan una actividad ilegítima o delictiva.

Violencia interna en el trabajo: es la que tiene lugar entre los trabajadores de **LogiRAIL**.

Agresor: persona que ejerce violencia física o verbal sobre un trabajador de **LogiRAIL** en circunstancias relacionadas con el trabajo de éste.

Víctima: trabajador de **LogiRAIL** que, en el ejercicio de su actividad laboral o como consecuencia directa de la misma, sufre una situación de violencia por un agresor.

Lesión: daño físico y/o psicológico causado a un trabajador por un agresor utilizando cualquier medio o procedimiento y que puede ser constitutivo de delito o falta atendiendo a su gravedad.

Coacción: consiste en utilizar la violencia para obligar a un trabajador a que diga o ejecute algo o impedir que lo diga o haga, sea justo o injusto; está tipificado como delito o falta atendiendo a su gravedad.

Amenaza: consiste en intimidar a un trabajador con el anuncio de la provocación de un mal grave para él, su familia o personas con las que esté íntimamente vinculado y puede ser constitutivo de delito atendiendo a su gravedad.

Insulto o palabra grosera: palabra dirigida a ofender a un trabajador, provocándole e irritándole.

Calumnia: imputación de un delito hecha con conocimiento de su falsedad, o temerario desprecio hacia la verdad. Está tipificado como delito o falta atendiendo a su gravedad.

Injuria: acción o expresión que lesiona la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación; puede ser constitutiva de delito o falta atendiendo a su gravedad.

Son consideradas coacción, amenaza, insulto o palabra grosera, calumnia o injuria cualquiera de las descritas anteriormente, independientemente del medio utilizado para llevarlas a cabo (verbal, escrito).

5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1.- ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

La violencia externa o interna puede ser ejercida sobre cualquier trabajador de **LogiRAIL**, si bien algunos colectivos tienen más probabilidad de verse afectados en función del número de personas con las que tienen que relacionarse y de la naturaleza de dicha relación o el lugar de trabajo en el que prestan su servicio.

Frente a determinadas situaciones de violencia es difícil adoptar medidas preventivas, pero lo primero es tener en cuenta que los colectivos que tienen más probabilidad de verse afectados serán aquellos que tratan con clientes, proveedores o empresas concurrentes, o que por el centro donde prestan sus servicios están en contacto con ellos; así como, aquellos trabajadores que prestan servicio en un centro de trabajo donde coincide con más personas de la propia empresa.

5.2.- ADOPCIÓN DE MEDIDAS PREVENTIVAS GENERALES Y RECOMENDACIONES

Sin perjuicio de las medidas preventivas generales y recomendaciones a las que se va a hacer referencia, **LogiRAIL** adopta el principio de 'tolerancia cero' frente a todo tipo de violencia que pueda afectar a los trabajadores, compromiso que será trasladado y conocido por todos los trabajadores a través de las correspondientes acciones formativas e informativas y que se recoge en el Código Ético aprobado por la empresa y actualmente en vigor.

Recomendaciones violencia externa

Se establecen a continuación un conjunto de medidas preventivas generales, relacionadas con el lugar de trabajo, la organización del trabajo y la aptitud y actitud general del trabajador que, en conjunto, pueden contribuir a eliminar o minimizar determinadas causas de «queja» de una persona y, en consecuencia, de su posible reacción violenta:

- Condiciones ambientales y señalización adecuadas.
- Zonas de espera apropiadas y confortables.
- Medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo esperado.
- Asegurar la coordinación con trabajadores de otras empresas en locales compartidos.
- Informar y formar a los trabajadores sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc.

Seguidamente se describen situaciones que ayudan a detectar a un posible agresor y recomendaciones ante situaciones de violencia externa en el trabajo:

Situaciones que ayudan a detectar a un posible agresor:

- Lenguaje verbal: volumen de voz alto, lenguaje irónico, insultos, palabras groseras o malsonantes, amenazas, etcétera.
- Lenguaje no verbal: gestos intimidatorios, mirada amenazante, músculos en tensión, mano alzada, dedo índice alzado...
- Violación del espacio personal del trabajador.
- Síntomas de encontrarse bajo los efectos del alcohol y/o drogas.

Recomendaciones ante posibles situaciones de violencia externa en el trabajo:

SÍ	NO
<ul style="list-style-type: none"> • Controlar los impulsos y pensar antes de actuar. • Responder de forma calmada, controlar la respiración y evitar perder el control. • Usar un lenguaje correcto con los usuarios modulando la entonación y el tono. • Mantener una actitud tranquila y calmada pero firme, no distante, sino cordial e intentar usar un lenguaje comprensible: sencillo y directo, tratando de contener la situación • Permitir que la persona exprese su enfado o irritación sin interrumpirle, reconocer sus sentimientos y hacérselo saber. • Mantener una cierta distancia de seguridad siempre que le sea posible, no perdiendo de vista las acciones del agresor. • Si la situación no se puede controlar: dar por terminada la conversación con la máxima tranquilidad y serenidad, buscar la compañía de otro trabajador, salir del centro de trabajo. • En último término, avisar y requerir la presencia de los medios de seguridad privados o policiales. 	<ul style="list-style-type: none"> • No responder a las provocaciones. • No hacer juicios de opinión sobre lo que se debería o no hacer con la persona irritada. • No desafiar o amenazar al individuo. • No responder a ningún tipo de provocación. • No interrumpirle cuando se está expresando. • No avergonzar a la persona irritada o violenta por su comportamiento, en presencia o no de público. • No realizar gestos que se puedan malinterpretar por parte del individuo. • No hablar en un tono de voz ni elevado ni rápido. • No implicarse en una discusión. • No intentar razonar con la persona cuando no está en condiciones de razonar. • No descuidar la distancia de seguridad con el individuo, evitando invadir su espacio físico; no dando la espalda, ni elevando dedos o manos.

5.3.- ACTUACIÓN FRENTE A UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Actuación frente a una situación de violencia externa

Cuando la situación de violencia externa en el trabajo no se ha podido evitar y se ha materializado o cuando la situación escapa de su control, el trabajador procederá de la siguiente manera:

1. Solicitará ayuda a su mando directo, en caso de estar éste presente en el lugar de trabajo.

2. Si el mando directo o el propio trabajador no consiguieran controlar la situación, avisará, si fuera posible, al personal de seguridad -si existiera- y/o al CECON (teléfono 222 o correo electrónico cecon@renfe.es) o Centro 24 horas (112); informando, si es posible, del lugar en que está ocurriendo el suceso y facilitando los detalles del mismo.
3. Avisar a las fuerzas de seguridad.

Si como consecuencia de la situación de violencia en el trabajo la víctima precisa de asistencia médica y/o psicológica, se actuará de acuerdo con las Normas de actuación en caso de accidente de trabajo: si se trata de una urgencia vital o un accidente grave se debe contactar con el servicio de atención de llamadas de emergencia 112 y/o el CPS del ámbito correspondiente; fuera de los casos anteriores el trabajador acudirá al centro asistencial de la Mutua contratada por la empresa o centro concertado más próximo, según la relación de centros facilitada por la empresa, realizando la comunicación interna oportuna a su jefe directo para que le facilite el volante de asistencia a la mutua y se lleve a cabo una investigación para determinar los hechos.

Si el trabajador necesita transporte sanitario para su evacuación, desconoce la ubicación del centro más próximo o si se encuentra fuera del horario de apertura, deberá llamar al número de urgencias 24 horas de la Mutua concertada con la empresa (teléfono que está a disposición del trabajador en cada centro de trabajo), donde recibirá las indicaciones oportunas.

CENTROS 24H. y su TERRITORIALIDAD



Ante una situación de violencia externa en el trabajo, el trabajador, si lo considera oportuno, puede solicitar asistencia jurídica a la Dirección de **LogiRAIL** por medio de su Jefe directo de su área geográfica; la Dirección de la empresa valorará las circunstancias del suceso y facilitarán, en su caso, dicha asistencia jurídica, siendo de aplicación lo previsto por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Asimismo, producida una situación de violencia externa en el trabajo, el trabajador podrá, si lo considera necesario, presentar la denuncia o querrela correspondiente ante un órgano jurisdiccional o ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. El trabajador, tanto si ha formalizado denuncia o querrela como si no, cumplimentará el Anexo I.- "Comunicación de una situación de violencia en el trabajo" y lo remitirá junto con la denuncia o querrela -de existir- a su responsable de área del ámbito territorial correspondiente; éste a su vez remitirá dicha documentación al departamento de Seguridad y Salud para su tratamiento en el Comité de Seguridad y Salud.

El responsable del Departamento de Seguridad y Salud realizará un seguimiento de las denuncias y propondrá las medidas que considere oportunas remitiendo anualmente el Anexo II.- Registro de situaciones de violencia en el trabajo para su análisis en el seno de la primera reunión del año del Comité de Seguridad y Salud, observándose, en todo caso, el deber de sigilo.

Actuación frente a una situación de violencia interna

No obstante, lo recogido en el apartado anterior, también aplicable a la violencia interna en caso de agresión física o verbal; hay que tener en cuenta que este tipo de violencia interna se da cuando el agresor es un subordinado, un compañero de trabajo o un superior, existiendo conductas violentas (agresiones físicas, abusos verbales, amenazas, etc.), en función de las cuales variarán las consecuencias (lesión física, ansiedad, etcétera) normalmente por el contacto habitual y diario de los trabajadores.

En este sentido, el Código Ético de **LogiRAIL** recoge: "**LogiRAIL** se preocupa por generar y promover entornos de trabajo donde predomine la confianza, la comunicación, la colaboración y el respeto a la dignidad de las personas.

LogiRAIL rechaza expresamente cualquier abuso de autoridad, así como cualquier conducta que pudiera generar un entorno de trabajo intimidatorio, ofensivo u hostil.

*Cada una de las personas que componen **LogiRAIL** deberá contribuir a promover y mantener un ambiente de trabajo cordial y seguro que motive a dar lo mejor de sí mismas, bajo el respeto de la igualdad y diversidad cultural."*

Así, **LogiRAIL** rechaza frontalmente la violencia interna en el trabajo y dada la obligación de todos los empleados a dar cumplimiento al Código Ético, cualquier trabajador que tenga conocimiento o sospecha fundada de una situación de violencia hacia sí mismo o hacia otro empleado estará obligado a ponerlo en conocimiento de su superior jerárquico o informar de la situación a través de los mecanismos que **LogiRAIL** establezca para formulación de sugerencias y denuncias (Anexo I).

Por lo tanto, ante estas situaciones, es fundamental comunicar a la empresa los hechos, ya sea a través del superior directo, de la Gerencia de zona, de la Dirección Central o del Comité del Código Ético, para que se puedan adoptar medidas por parte de esta (utilizando preferiblemente el Anexo I). Sin obviar que la obligación de comunicación es de la víctima y de cualquier trabajador que sea testigo de la situación.

Por último, hay que señalar que en el Convenio Colectivo de **LogiRAIL**, se regulan las actitudes recogidas en este protocolo (riñas, agresiones, vejación, etc.) como faltas graves o muy graves.

- *'Los malos tratos de palabra u obra, el abuso de autoridad o la falta grave de respeto y consideración a los jefes y sus familiares, compañeros y subordinados'.*
- *'El abuso de autoridad por parte de los jefes será siempre considerado como falta muy grave. El que lo sufra lo pondrá inmediatamente en conocimiento de la Dirección de **LogiRAIL**.*

La imposición de estas faltas puede suponer para el trabajador, dependiendo de la gravedad de la agresión y de si existe reincidencia o no, una suspensión de empleo y sueldo de dieciséis a noventa días o despido, según la graduación de sanciones del Convenio Colectivo de **LogiRAIL**.

Se dará cuenta anualmente al Comité de Seguridad y Salud de los casos de acoso producidos, con la salvaguarda de la identidad de las personas afectadas.

7.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

Plan de Prevención de Riesgos Laborales.

Acuerdo Marco Europeo sobre acoso y violencia en el trabajo firmado el 26 de abril de 2007.

Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo de la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella (aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015).

8.- ANEXOS

ANEXO I.- COMUNICACIÓN DE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

ANEXO II.- REGISTRO DE COMUNICACIONES DE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA EN EL TRABAJO

9.- CONTROL DE MODIFICACIONES

Este procedimiento será objeto de revisión periódica y, en todo caso, cuando se produzcan modificaciones legales que le afecten.

Anexo I

COMUNICACIÓN DE UNA SITUACIÓN DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO	
DATOS DEL TRABAJADOR AFECTADO (VÍCTIMA)/ DENUNCIANTE	
Nombre y apellidos del trabajador:	
D.N.I.:	
Centro de trabajo habitual:	
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA	
Centro / Lugar de trabajo donde ocurre la situación de violencia externa:	
Descripción precisa del suceso: (Adjuntando informe, denuncia o querrela si procede)	
Descripción del lugar donde ocurre el proceso:	
Forma en la que se materializa la agresión (detallar lesiones -daños físicos y/o psicológicos-, coacciones, amenazas, insultos, palabras groseras, calumnias, injurias):	
Daños materiales producidos por el agresor (detallar, en su caso):	
Consecuencias del suceso:	

Personas que intervinieron en el suceso (detallar personal del centro, testigos, usuarios):
¿Han intervenido fuerzas de seguridad? (detallar Guardia civil, Policía Local, Policía Nacional, Policía Autonómica):
¿Ha intervenido la empresa de seguridad? (detallar):
¿Se ha presentado denuncia o querrela? (detallar):
¿Ha recibido asistencia sanitaria? (detallar):
¿Ha causado baja por accidente laboral? (detallar):
MEDIDAS PREVENTIVAS Y/O CORRECTORAS
Propuesta de medidas preventivas y/o correctoras para evitar que se repita la situación de violencia:
OBSERVACIONES
Observaciones del trabajador/a afectado:
FIRMA DEL TRABAJADOR/A AFECTADO (VÍCTIMA)
Fdo. D.: Fecha:
CONSIDERACIONES DEL SUPERIOR DIRECTO
Consideraciones: Fdo. D.: Fecha:
RESPONSABLE DEL ÁREA TERRITORIAL
Fdo. D.: Fecha:
Sello de la empresa

REGISTRO DE COMUNICACIONES DE SITUACIONES DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO

AÑO:

Nº	FECHA DEL SUCESO	HORA DEL SUCESO	TRABAJADOR	ÁREA TERRITORIAL	LUGAR DEL SUCESO	SE HA FORMALIZADO DENUNCIA O QUERRELLA (SI / NO)	DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

DIFUNDE UGT