

ÁREA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN

Documento	PROT-AGRESION	Revisión nº	1
Fecha de realización	agosto 2012	Fecha de revisión	abril 2019
Realizado	Área PRL CRM	Fecha de aprobación	abril 2019

Cada vez más cerca de las personas



Humanidad

Imparcialidad

Neutralidad

Independencia

Voluntariado

Unidad

Universalidad

ÍNDICE

■	INTRODUCCIÓN	3
■	OBJETO	3
■	ÁMBITO	3
■	CLASIFICACIÓN DE LOS INCIDENTES	3
	1. EXISTENCIA O NO DE INTENCIONALIDAD.....	3
	2. TIPO DE AGRESIÓN: FÍSICA O VERBAL.....	4
■	PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN	4
	PASO 1. PRIMERA ACTUACIÓN	4
	PASO 2. SOLICITUD DE AYUDA EXTERNA	4
	PASO 3. SERVICIOS MÉDICOS	4
	PASO 4. COMUNICACIÓN INTERNA DEL INCIDENTE	5
	PASO 5. DENUNCIA/DEMANDA ANTE EL ÓRGANO COMPETENTE	5
■	MEDIDAS POSTERIORES	6
	DIAGRAMA DE FLUJO: PROTOCOLO DE AGRESIÓN	7
	ANEXO I: PARTE DE REGISTRO DE AGRESIÓN	8
	ANEXO II: PAUTAS DE ACTUACIÓN ANTE UNA POSIBLE AGRESIÓN	9
	ANEXO III: GLOSARIO DE CONCEPTOS	10

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN

■ INTRODUCCIÓN

Ante la posibilidad de situaciones conflictivas que pueden producirse durante la práctica diaria de sus funciones por los diferentes integrantes de Cruz Roja Española Comunidad de Madrid, a partir de ahora CRM, se elabora este protocolo como guía de prevención y actuación ante posibles agresiones.

■ OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir las pautas de actuación a seguir en caso de agresiones que puedan surgir en el entorno laboral, garantizar tanto el asesoramiento como el acompañamiento y la defensa jurídica del personal laboral de CRM, y establecer un decálogo de actuación que ayude a evitar o disminuir las agresiones (ver el **Anexo II**).

El presente protocolo garantiza que todo el proceso se efectúe dentro de los parámetros de respeto a la intimidad, confidencialidad, objetividad y neutralidad que por derecho asiste a los integrantes de CRM.

■ ÁMBITO

Será de aplicación al personal laboral de CRM que sea objeto de alguna de las siguientes conductas durante el ejercicio de las funciones encomendadas:

- Violencia física o verbal
- Conducta intimidatoria
- Vandalismo

■ CLASIFICACIÓN DE LOS INCIDENTES

Las posibles agresiones a los miembros de CRM se clasifican en función de dos parámetros:

1. Existencia o no de intencionalidad

Las agresiones se pueden clasificar como LEVES o GRAVES.

Las agresiones **leves** son las que pueden derivarse de un comportamiento incontrolado de un/a participante, nunca de manera intencionada. El resto de las agresiones, tras las que siempre haya un comportamiento intencionado, se catalogan como agresiones **graves**.

2. Tipo de agresión: física o verbal.

De esta manera, se pueden plantear los siguientes casos:

- **Agresión verbal leve:** utilizar un vocabulario soez, gritar despectivamente, lenguaje corporal intimidatorio.
- **Agresión verbal grave:** amenazas, amenazas a los familiares.
- **Agresión física leve:** realizar intentos de golpear, empujar, escupir.
- **Agresión física grave:** romper el mobiliario, lanzar objetos con la intención de hacer daño, morder, arañar, dar patadas, intimidación con un arma.

■ PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN

PASO 1. Primera actuación.

Ante cualquier posible agresión a un miembro de CRM, se tratará de contener la situación, a ser posible, con el auxilio y presencia de otro/a profesional.

Esta presencia además de ayudar a contener la situación, sirve para proporcionar un testimonio en caso de ser necesario testigos de lo sucedido.

Si el centro de trabajo pertenece a CRM y cuenta con Vigilancia de Seguridad, se requerirá su presencia y participación para contener el incidente.

PASO 2. Solicitud de ayuda externa.

Si la gravedad de la situación lo requiere, a pesar de los intentos de disuadir a la persona agresora, se solicitará ayuda externa llamando al 112. Las fuerzas de seguridad tomarán las medidas que sean adecuadas, pudiendo levantar atestado o detener a la persona agresora si procede.

ASISTENCIA EN CASO DE EMERGENCIA	Llamar al 112
----------------------------------	---------------

PASO 3. Servicios Médicos.

Cuando exista agresión física grave, el personal laboral de CRM se dirigirá a los **Servicios de Urgencias de la Mutua de Accidentes Fraternidad-Muprespa.**

FRATERNIDAD-MUPRESPA	URGENCIAS 900 269 269
----------------------	-----------------------

En caso de urgencia vital, la persona agredida en compañía de un compañero/a, acudirá al hospital más cercano.

Se solicitará un **PARTE DE LESIONES** cumplimentado de forma detallada y exhaustiva para poder adjuntar en el caso de emprender acciones legales.

PASO 4. Comunicación interna del incidente.

La persona agredida pondrá en conocimiento la situación acaecida a su responsable directo, que se encargará de informar al Área de Prevención de Riesgos Laborales y a Secretaría (remitiendo el **Anexo I: PARTE DE REGISTRO** al presente protocolo).

A su vez, el Área de Prevención de Riesgos Laborales informará a los delegados de prevención de las notificaciones recibidas.

PASO 5. Denuncia/Demanda ante el órgano competente.

Cuando la agresión sea de tipo grave **la persona agredida ha de interponer una denuncia, querrela o demanda** en la Comisaría de Policía o Juzgado.

Todas las agresiones graves deberán ser denunciadas.

En CRM ayudamos a nuestros integrantes con la asistencia letrada, bien para la interposición de acciones legales, o bien en aquellos supuestos en que se vean inmersos en un proceso judicial contra ellos por alguna actuación sucedida durante el ejercicio de sus funciones

Cuando la persona agredida renuncie a interponer una denuncia, querrela o demanda, será su responsable directo/a quién la interponga en nombre de la institución.

Competencias en caso de denuncia o demanda

a) En caso de denuncia

La persona agredida y su responsable directo/a valorarán de manera conjunta si la agresión es grave y corresponde interponer la denuncia.

Dicha denuncia deberá ser notificada al Director/a del Departamento, al Área de PRL y a Secretaría, enviando copia de la misma en un plazo máximo de 48 h.

b) En caso de querrela o demanda

Para la interposición de una querrela o demanda judicial, junto con la valoración positiva de el/la responsable directo/a del departamento al que esté adscrito, será necesaria la valoración y en su caso validación de Secretaría.

c) Solicitud de asistencia letrada

Será competencia de Secretaría resolver las solicitudes de asistencia letrada, que deberán formularse y resolverse vía correo electrónico.

Una vez se apruebe la asistencia letrada, se trasladará la cuestión al despacho jurídico que facilitará tanto la asistencia como la defensa en juicio en su caso.

A partir de este momento la relación será directa entre el afectado y el Letrado que se le asigne.

En caso de discrepancia, el/la responsable directo/a lo comunicará al Área de PRL que citará al Comité de Seguridad y Salud, para que de manera conjunta estudien la situación.

Si Secretaría es contraria a que se interponga la denuncia, querrela o demanda, lo deberá fundamentar por escrito remitiéndoselo directamente al afectado. En el supuesto de considerarse como NO PROCEDENTE, CRM no prestará la defensa judicial.

Si la persona afectada decidiera a título personal interponer denuncia, querrela o demanda, a pesar de la negativa de CRM, la Institución se desvicia de dicha acción, siendo siempre por cuenta de la persona agredida la defensa en el juicio pertinente.

■ MEDIDAS POSTERIORES

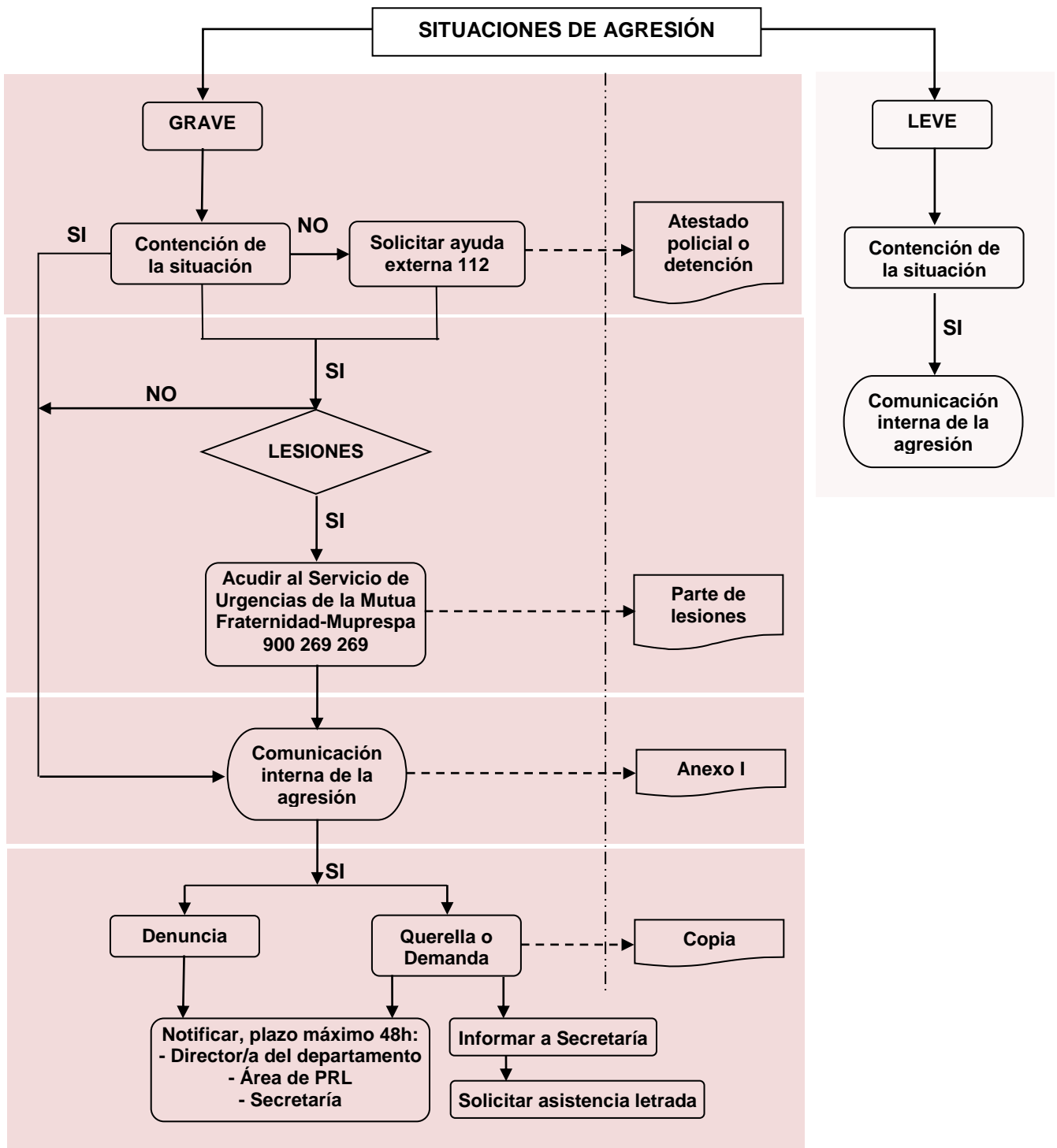
En aquellos casos en que sea necesario implantar medidas cautelares tras los hechos acaecidos, se informará a la persona agredida y a su responsable de las actuaciones llevadas a cabo.

Se valorará la posibilidad de facilitar atención psicológica a la persona agredida de forma inmediata a la finalización de los hechos.

Para dar por finalizado el expediente, el área de Prevención de Riesgos Laborales reflejará en el Anexo I: PARTE DE REGISTRO, las medidas cautelares que se haya considerado necesario establecer.

DIAGRAMA DE FLUJO: PROTOCOLO DE AGRESIÓN

Universalidad
Unidad
Voluntariado
Independencia
Neutralidad
Imparcialidad
Humanidad



ANEXO I: PARTE DE REGISTRO DE AGRESIÓN

Universalidad
Unidad
Voluntariado
Independencia
Neutralidad
Imparcialidad
Humanidad

Nombre de la persona agredida		
Centro de Trabajo		
Hora y fecha		
Personas que intervienen: (agresor, testigos...)		
¿Han intervenido las fuerzas de seguridad?		SÍ NO
¿Hay parte de lesiones?		SÍ NO
¿La gravedad de la agresión requiere la interposición de denuncia?		SÍ NO
Descripción de los hechos:		
Nombre y firma de la persona agredida:		Nombre y firma de la persona responsable:
Fecha:		Fecha:
Medidas cautelares adoptadas:		
Nombre y firma del Responsable de aprobar las medidas cautelares		
Fecha:		

ANEXO II: PAUTAS DE ACTUACIÓN ANTE UNA POSIBLE AGRESIÓN

Tras identificar una situación conflictiva que pueda derivar en una posible agresión, se recomienda seguir los siguientes consejos generales de actuación:

DECÁLOGO DE ACTUACIONES PREVENTIVAS

Durante la atención:

1. En caso de usuarios/as con comportamiento previo inadecuado o con antecedentes conflictivos, y cuando deban darse malas noticias (expulsiones de proyecto, cese de ayudas, etc.) se deberá avisar a un compañero/a antes de realizar la atención para que estén atentos a posibles incidencias que pudieran suceder durante la atención.
2. Mantener la calma y no responder a las provocaciones mostrando empatía.
3. Conversar con corrección, en tono afable y profesional, evitando expresiones que puedan aumentar la tensión.
4. Mantener una escucha activa completa, buscando puntos comunes.
5. Transmitir que haremos lo que esté en nuestra mano, pero sin falsas expectativas.
6. Evitar movimientos bruscos.
7. Evitar perder el contacto visual con la persona alterada y no dar la espalda.
8. Evitar el contacto físico, manteniendo una distancia de seguridad (longitud del brazo).
9. Si la situación persiste:
 - Reorientar la conversación, invitar a cambiar de espacio físico y/o interlocutor.
 - Dar por finalizada la visita, y acompañar a la persona de manera paulatina y tranquila a la salida. Si no es posible utilizar un pretexto para salir de la sala.
10. En caso de que la tensión aumente de forma incontrolable:
 - Pedir auxilio. Avisar a un compañero/a, pulsar el botón antipánico y en los centros que cuenten con vigilancia de seguridad solicitar su presencia. En caso de ser necesario, solicitar ayuda externa llamando al 112.

ANEXO III: GLOSARIO DE CONCEPTOS

Es importante de cara a la valoración de las actuaciones, el conocimiento de los siguientes conceptos tal y como los contempla el Código Penal.

INSULTO: Cualquier palabra o expresión que sea utilizada con intención de lastimar u ofender. En ningún caso debe dar lugar a la interposición de denuncia.

CALUMNIA: (art. 205 CP) Imputación de un delito hecho con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio a la verdad. Merece su consideración para ser denunciada.

INJURIA: (art 208 CP) Acción o expresión que lesiona la dignidad de la persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación. Solamente serán constitutivas de delito las injurias que por su naturaleza, efectos y circunstancias sean tenidos en concepto público por graves. Las injurias que consistan en imputación de hechos no se consideran graves, salvo cuando sean hechas con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio a la verdad.

AGRESIÓN: Comportamiento que pretende ofender a alguien, bien mediante insultos que hieran la moral, bien sea mediante golpes, lesiones o vejaciones que dañen tanto la integridad física como la psicológica de una persona.

DENUNCIA: Proceso legal mediante el cual se pretende llevar a juicio a una persona presuntamente responsable de haber llevado a cabo un delito o una falta, a través de la vía penal. La denuncia puede ser interpuesta por la persona afectada o se puede actuar a instancias de terceros: fiscalía, policía, etc.

QUERRELLA: Cuando el delito que se persigue es privado, por ejemplo calumnias o injurias, la fórmula legal es la querrela. Esa querrela debe estar firmada por abogado y procurador, y ser presentada ante el órgano judicial competente.

DEMANDA: La demanda es la petición formal y escrita sobre asuntos no penales que se presenta ante el Juzgado competente (civil, laboral, administrativo, familia), con el fin de iniciar un proceso judicial y que se decida de manera definitiva el conflicto. La demanda debe ser interpuesta por el afectado, y firmada por un abogado y un procurador.