





| | | | |
|--|---|---|----------------|
|  <p>INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA Prevención Riesgos Laborales</p> | INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES |  | |
| | Edición: Segunda | Fecha: Junio 2020 | Página 1 de 12 |
| TITULO: INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. | | | |

Instrucción Operativa 1



INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

| | | | |
|--|---|-------------------|---|
|  | INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | |  |
| | Edición: Segunda | Fecha: Junio 2020 | Página 2 de 12 |
| TITULO: INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. | | | |

ÍNDICE

1.- Objeto

2.- Alcance

3.- Definiciones

4.- Normativa y documentación de referencia

5.- Desarrollo

5.1. Identificación de indicios que puedan asociarse con ataques inminentes

5.2. ¿Cómo actuar?



5.2.1. Actuación ante violencia controlada

5.2.2. Actuación ante violencia incontrolada

6.- Actuaciones posteriores a la agresión

Anexo I. Comunicación de los hechos.

Anexo II. Formulario de toma de datos de la agresión.

| | | |
|--|---|---|
|  | INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES |  |
| | Edición: Segunda | Fecha: Junio 2020 |
| TITULO: INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. | | |

1.- OBJETO



El Ayuntamiento de Madrid y sus Organismos Autónomos, conscientes de la necesidad de proteger los derechos fundamentales de la persona y especialmente su dignidad en el ámbito laboral, y de acuerdo con la Ley 31/1995, de Prevención de Riesgos Laborales y modificaciones posteriores, elabora, a través de su Servicio de Prevención Propio, la siguiente Instrucción Operativa de actuación, en materia de prevención de riesgos laborales, para los casos de agresiones de terceros que pueda sufrir el trabajador con ocasión o por consecuencia del trabajo que está desarrollando. En esta definición, se incluyen las agresiones que se puedan producir “in itinere”, siempre y cuando tenga relación con el trabajo desarrollado.

Son objetivos de la presente Instrucción, describir los comportamientos que deben de seguirse por los empleados públicos destinados en Instalaciones Deportivas Municipales, a fin de prevenir y protegerse ante posibles agresiones, así como protocolizar las actuaciones que deben llevarse a cabo, frente a la violencia derivada del trabajo.

Esta Instrucción se integrará dentro del Protocolo a elaborar y que tiene como objetivo combatir la violencia en el trabajo

2.- ALCANCE

Empleados Públicos que realicen su actividad en las Instalaciones Deportivas Municipales, adscritas al Ayuntamiento de Madrid.

| | | | |
|--|---|-------------------|---|
|  | INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | |  |
| | Edición: Segunda | Fecha: Junio 2020 | Página 4 de 12 |
| TITULO: INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. | | | |

3.-DEFINICIONES

Agresión física: Acción de violencia física sufrida por un trabajador en el desempeño de su trabajo, conlleve o no lesión.

Agresión verbal y actitudes amenazantes: Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica del trabajador, su familia o sus bienes.

Otras situaciones de violencia en el trabajo: Se deberán considerar todas aquellas situaciones que puedan suponer un riesgo potencial para la seguridad o la salud de uno o varios trabajadores.



4.- NORMATIVA Y DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre de Prevención de Riesgos Laborales y sus posteriores modificaciones.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, Reglamento de los Servicios de Prevención
- Plan de Prevención de Riesgos Laborales del Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA.
- Acuerdos del Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento de Madrid y sus OO.AA.
- Evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva.
- La violencia en el trabajo. Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. ISSN 1681-2085
- Nota Técnica de Prevención 489: Violencia en el lugar de trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

5.- DESARROLLO

Durante el desarrollo del trabajo, se entra en contacto con personas y si estas muestran y desarrollan conductas antisociales, pueden dar lugar a daños al trabajador por:

- Amenazas
- Abusos verbales o físicos

| | | | |
|--|---|-------------------|---|
|  | INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | |  |
| | Edición: Segunda | Fecha: Junio 2020 | Página 5 de 12 |
| TITULO: INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. | | | |

- Comportamientos intimidatorios
- Ataques físicos
- Coacciones.

Ante una agresión es imprescindible identificar a las personas que hayan sido testigos de los hechos y tomar sus datos.

Informar del suceso lo antes posible al inmediato superior jerárquico.



5.1 Identificación de indicios que pudieran asociarse con ataques inminentes tales como:

- Lenguaje y tono alterados.
- Gestos amenazadores.
- Ira y frustración expresadas verbalmente.
- Arengas al resto de usuarios poniéndoles en su contra.
- Señales de uso de drogas o alcohol.
- Presencia de un arma, etc.

5.2. ¿Cómo actuar?

5.2.1. Actuación en situación de violencia controlada (sin ataque físico):

- Si un usuario presenta malos modos y/o amenazas, BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA, el empleado público se pondrá a su nivel ni se enfrentará con él.
- Actitud tranquila.
- No responder a amenazas con amenazas.
- Estar alerta.
- Evaluar la situación.

| | | | |
|--|---|-------------------|---|
|  | INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | |  |
| | Edición: Segunda | Fecha: Junio 2020 | Página 6 de 12 |
| TITULO: INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. | | | |

- Invitar al usuario a que abandone el lugar de trabajo.
- Utilizar un lenguaje y tono de voz serenos.



5.2.2. Actuación en situación de violencia incontrolada:

- Mantener distancia de seguridad con respecto al agresor.
- Requerir el auxilio de la vigilancia de Seguridad de la Instalación, en su caso.
- Poner en marcha los sistemas antipánico, si los hubiere.
- Reclamar ayuda a los compañeros u otras personas cercanas para intentar neutralizar la situación de violencia.
- De persistir la situación, llamar a la Autoridad competente, a través del teléfono de Emergencias 112 solicitándoles que se personen en el lugar donde se esté produciendo la agresión.

La persona agredida podrá comunicar verbalmente y por escrito al superior jerárquico los hechos que se hayan producido empleando para ello un documento oficial Anexo I y que estará a disposición de todos los trabajadores en todas las Instalaciones Deportivas Municipales.

6. ACTUACIONES POSTERIORES A LA AGRESIÓN

Los daños infligidos deben ser reflejados en un parte de lesiones: hay que acudir a los servicios de urgencias para que elaboren un informe que detalle las lesiones sufridas. Las lesiones físicas (por ej. heridas, contusiones, fracturas, etc.,) deben quedar exhaustivamente detalladas.

| | | |
|--|---|---|
|  | INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES |  |
| | Edición: Segunda | Fecha: Junio 2020 |
| Página 7 de 12 | | |
| TITULO: INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. | | |

6.1. En caso de haberse producido la agresión física, se procederá:



- Avisar de manera inmediata al personal sanitario de la Instalación Deportiva, quién determinará la actuación sanitaria a seguir.
- En el supuesto de la no existencia de personal sanitario en la Instalación Deportiva, se procederá de acuerdo con el tipo de agresión recibida, a acudir al Centro Sanitario más próximo o llamar al teléfono de Emergencias 112.
- Si la valoración sanitaria realizada por el personal competente determina que no es grave, se seguirá el protocolo de actuación en caso de accidente de trabajo que es el siguiente:

Personal con régimen de SEGURIDAD SOCIAL

Los Accidentes de trabajo y Enfermedades Profesionales, para el personal del AYUNTAMIENTO DE MADRID Y SUS OO.AA en régimen de Seguridad Social, están concertados con la Mutua Laboral de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, ASEPEYO (900 151000).

- En los casos en los que no exista “lesión física” pero el trabajador no se encuentre en plenas condiciones para continuar con su trabajo habitual, se debe llamar al Departamento de Salud Laboral, Instituto Fabiola de Mora y Aragón, teléfono 91 588 31 76, situado en Dehesa de la Villa, s/n, donde se analizará la situación y se informará de las actuaciones necesarias a realizar, o bien llamar a la Secretaria del Dpto. de Salud Laboral de Madrid Salud, teléfono 91 513 29 47, donde también se le facilitará la información oportuna.

Integrado en el conjunto de actuaciones médico-asistenciales, nuestra Mutua ASEPEYO atenderá a los accidentados coordinándose con el Servicio de Prevención del Ayuntamiento de Madrid.

| | | | |
|--|---|-------------------|---|
|  | INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | |  |
| | Edición: Segunda | Fecha: Junio 2020 | Página 8 de 12 |
| TITULO: INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. | | | |

Al objetivo general de reparación del daño causado por un accidente, ASEPEYO añadirá diversos programas personalizados tendentes a la rehabilitación física y psíquica de el/la agredido/a. Anualmente, tras la campaña de verano, se solicitará a Asepeyo información sobre los trabajadores atendidos en los programas personalizados de rehabilitación física y psíquica realizados.

6.2. Ante cualquier agresión el trabajador debe valorar la interposición de denuncia ante la autoridad policial correspondiente. Para ello se recomienda recopilar:

- Identificación de los posibles testigos.
- Parte de lesiones

Por seguridad, en la denuncia se pondrá como domicilio de la persona agredida la dirección oficial del CDM al que esté adscrito.

6.3. De acuerdo con el artículo 16.3 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se investigarán los hechos que han provocado la agresión con el objetivo de poder implementar medidas que eviten la repetición de dichas situaciones. Dicha investigación se ajustará a lo dispuesto en el anexo II. A este respecto, se procederá a aplicar el Procedimiento para la investigación de accidentes de trabajo leves con baja y accidentes sin baja (Anexo II)

TITULO: INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID.

ANEXO I

COMUNICACIÓN DE LOS HECHOS

(Se recomienda realizar la comunicación inmediatamente después de producirse la agresión)

Persona Agredida

Nombre y Apellidos:

Categoría profesional.....

Puesto de trabajo:.....

Teléfono de contacto:.....

Correo electrónico:.....

Testigos de los hechos

Fecha del suceso

Hora

Lugar de los hechos:

Centro:.....



Descripción de los hechos

.....
.....
.....
.....
.....

En Madrid, a de..... de 20.....

Firmado: (nombre y apellidos del/la trabajador/a)

Nota: Los datos aquí recogidos son de carácter confidencial, serán tratados con la máxima confidencialidad.

| | | | |
|--|---|-------------------|---|
|  | INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | |  |
| | Edición: Segunda | Fecha: Junio 2020 | |
| TITULO: INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. | | | |

ANEXO II

Hoja de Investigación de Accidentes de Trabajo

| | | | |
|----------|--|-------------------|-------------------------------------|
| Distrito | | Centro de trabajo | <i>(identificación y dirección)</i> |
|----------|--|-------------------|-------------------------------------|

A) DATOS DEL ACCIDENTE:

Identificación del puesto de trabajo

| | |
|---------------------------------------|--|
| Servicio/Departamento /Unidad/Sección | |
| Puesto de trabajo | |

Datos del lesionado o afectado

| | | | | | |
|--------|--|--------------------------|-----|-------------------------|-----|
| Nombre | | 1 ^{er} Apellido | | 2 ^o Apellido | |
| Edad | | Antigüedad empresa | / / | Antigüedad puesto | / / |

Lugar del accidente



| | | | | | | | |
|------------------|----|----------------|--|------------|--|------|--|
| Centro habitual | | Desplazamiento | | In itinere | | Otro | |
| Trabajo habitual | SI | NO | | | | | |

Grado de la lesión

| | | | | |
|-----------------------------|--|------|--|--|
| Sin lesión | | Leve | | |
| Parte del cuerpo lesionada. | | | | |
| Naturaleza de la lesión. | | | | |

Identificación accidente

| | | | | | | |
|---------------------------|------------------------|------------------|--|-------------------|--|--------------|
| Acc. con baja | | Acc. sin baja | | Acc. sin lesiones | | |
| Fecha | / / | Día de la semana | | Hora día | | Hora trabajo |
| Forma | <i>(parte oficial)</i> | | | | | |
| Agente material | <i>(parte oficial)</i> | | | | | |
| Descripción del accidente | <i>(parte oficial)</i> | | | | | |

| | | |
|--|---|---|
|  <p>INSTITUTO DE SALUD PÚBLICA Prevención Riesgos Laborales</p> | INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES |  |
| | Edición: Segunda | Fecha: Junio 2020 |
| TITULO: INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. | | |

B) FUENTES DE INFORMACIÓN

Incluir todas las Fuentes de Información que han aportado datos para el análisis del accidente: el nombre de los testigos, con los cargos que ocupan, así como de los otros trabajadores o responsables de la empresa que hayan sido entrevistados para recabar datos del accidente.

C) ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES

Descripción de las tareas asociadas al puesto de trabajo del accidentado.



Describir las tareas que estaba realizando el trabajador/a cuando se desencadenó el accidente

Descripción detallada de la secuencia del accidente

Descripción clara de la secuencia del accidente (anexar fotografías, croquis, cuando sea necesario)

Análisis de las causas.

Descripción de las causas inmediatas (Actos inseguros y Condiciones técnicas peligrosas) y de las causas básicas (Factores personales y Factores de la organización).

| | | | |
|--|---|-------------------|---|
|  | INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES | |  |
| | Edición: Segunda | Fecha: Junio 2020 | |
| TITULO: INSTRUCCIÓN OPERATIVA DE ACTUACIÓN, EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, EN CASO DE AGRESIONES DE TERCEROS, EN LAS INSTALACIONES DEPORTIVAS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID. | | | |

D) ACCIONES CORRECTORAS

Propuesta de actuaciones correctoras que eviten o disminuyan la posibilidad de repetición de los hechos

| | | | |
|-------------------------------------|---|--------------|-----|
| Investigación realizada por: | <i>(indicar nombre y puesto de trabajo)</i> | Fecha | / / |
| Firma y Sello | | | |

Nota:

- Los datos aquí recogidos son de carácter confidencial, serán tratados con sujeción a la normativa vigente de tratamiento de datos de carácter personal.
- **Este documento deberá remitirse, preferentemente por correo electrónico:**
 - al Director del Centro Deportivo Municipal
 - al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.
 - a la Dirección General de Deportes.
 - al Coordinador del Distrito.
- El Servicio de Prevención elevará una copia de este documento al Comité de Seguridad y Salud.