

***Protocolo de Actuación frente a
Situaciones de Violencia Externa***

Bankia

ÍNDICE

I. Consideraciones Previas -----	Pág.: 3
II. Objeto y Alcance -----	Pág.: 4
III. Conceptos-----	Pág.: 5
IV. Procedimiento de Actuación-----	Pág.: 6
V. Plan de Comunicación -----	Pág.: 8
VI. Normativa de Referencia-----	Pág.: 9
Anexo I -----	Pág.: 11

I. CONSIDERACIONES PREVIAS

La violencia en el lugar de trabajo está alcanzando un interés creciente como fenómeno emergente y global que afecta a todos los sectores y categorías laborales.

Bankia concibe la violencia externa como cualquier conducta susceptible de violentar o intimidar a un Empleado que la sufre en el desempeño de su trabajo en interrelación con otras Personas.

Por todo lo anterior, tanto Bankia como las distintas Secciones Sindicales representadas en el Comité Estatal de Seguridad y Salud, han visto la conveniencia de elaborar el presente Protocolo donde se contempla, de manera expresa, el rechazo explícito frente a cualquier acto de violencia externa, integrando su tratamiento en el Sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales.

II. OBJETIVO Y ALCANCE

Partiendo de la normativa legal, se constata la necesidad de poner en marcha un Protocolo de Actuación dirigido a proporcionar sistemas de control y limitación de las consecuencias de las situaciones violentas ejercidas por terceros a los Empleados, y personas que presten sus servicios a la entidad.

El objetivo del presente Protocolo es proporcionar a los Empleados, y personas que presten sus servicios a BANKIA, pautas de actuación normalizada frente a cualquier tipo de actuación generadora de una situación conflictiva.

De igual modo, se pretende fomentar una actuación coordinada e inmediata de los mecanismos necesarios para un adecuado funcionamiento entre las diferentes áreas de la Entidad implicadas.

Este Protocolo será difundido a todos los estamentos de la Organización.

III. CONCEPTOS

Violencia en el lugar de trabajo:

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) la define como “toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) considera se trata de un concepto amplio “además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.”

La Clasificación elaborada por la California Division of Occupational Health and Safety (Cal/OSHAC) determina que para este tipo de violencia debe existir alguna relación profesional, produciéndose generalmente mientras se ofrece el servicio.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), “no es un problema individual ni aislado, es un problema estructural y estratégico que tiene sus raíces en factores sociales, económicos, organizativos y culturales”.

Agresor: Toda persona que expresa un comportamiento violento, físico o verbal, hacia un Empleado en el lugar de trabajo o fuera del mismo si tiene relación con el trabajo.

Cliente/Usuario: Es el particular que recibe un servicio de la Organización.

Víctima: Todo Empleado que es objeto de violencia mientras está desempeñando su trabajo o como consecuencia del mismo.

Empleado/Personas que presten sus servicios a la entidad: Toda Persona adscrita a la Organización.

IV. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

El objeto del Procedimiento es definir las actuaciones que deben llevar a cabo todos los estamentos de la Organización ante un incidente de violencia externa en el que medie cualquier tipo de agresión y/o amenaza.

Tras producirse un incidente de violencia externa son diferentes actuaciones las que pueden sucederse, no necesariamente en el orden siguiente:

El Empleado y/o el Responsable del Centro procederán en función de la gravedad de los hechos a comunicar los mismos a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, informando del incidente o situación vivida al Área de Seguridad, a su Dirección de Zona, y ésta a través del Técnico RRHH, al Área de Relaciones Laborales y Sociales, siendo éstos los que se coordinen para la correcta recopilación de información poniendo en marcha las acciones que se consideren pertinentes.

Una vez iniciada la Petición de Servicio (PS) por el empleado afectado donde se detallan los hechos, Asesoría Jurídica prestará apoyo e información a los Empleados sobre las posibles acciones legales que correspondieran en estos casos de violencia externa, ofreciendo asistencia letrada para los casos que conlleven una lesión física grave, de conformidad con las directrices de la Asesoría Jurídica de Bankia.

El Departamento de Prevención de Riesgos Laborales realizará la valoración del estado físico y psicológico, efectuando el seguimiento de los Empleados, informando y asesorando de las posibles actuaciones si de la valoración procedieran.

El Área de Seguridad pondrá en conocimiento del Área de Comunicación Externa los hechos acontecidos.

La Comunicación a las distintas Secciones Sindicales (Delegados de Prevención) se realizará periódicamente a través del CESS y puntualmente en el caso que por la gravedad del mismo así lo requiera.

V. PLAN DE COMUNICACIÓN

Este Protocolo será difundido a todos los empleados de la Organización a través de una Nota Informativa en la Intranet Corporativa, disponible para la totalidad de la Plantilla.

Los Representantes de los empleados, podrán comunicar igualmente el Acuerdo que se ha alcanzado en esta materia, por medio de sus Circulares, así como los Delegados de Prevención podrán informar cuando ejerzan sus competencias y facultades.

VI. NORMATIVA DE REFERENCIA

- El artículo 40.2 de la Constitución Española encomienda a los poderes públicos el deber de velar por la seguridad e higiene en el trabajo.
- La Ley General de Sanidad 14/1986, en su artículo 21 “promover la salud integral del trabajador”.
- La Directiva 89/391/CEE, de 12 junio, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.
- La Ley General de la Seguridad Social.
- La Ley 31/1995 de 8 de noviembre sobre Prevención de Riesgos Laborales.
- Código Penal: diversos artículos, como los relativos a los delitos de amenazas (art. 169) y coacciones (art. 172). Podrían contemplarse otros supuestos, como los relacionadas con permanencia ilícita en establecimientos u oficinas (art. 203 y art. 635).
- Convenio sobre discriminación y empleo 1958 en el que se establece que toda política o medida encaminada a combatir la violencia en el lugar de trabajo debería promover el trabajo decente y el respeto mutuo y promocionar la igualdad de trato entre hombres y mujeres.
- Convenio sobre seguridad y salud de los trabajadores 1981, dice que en un medio ambiente seguro saludable facilita un estado de salud físico y mental óptimo en relación con el trabajo, y contribuye a prevenir la violencia en el lugar de trabajo.

- La Ley Orgánica 1/1992, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana, en el artículo 13 señala que “el Ministerio de Justicia e Interior podrá ordenar, conforme a lo que se disponga reglamentariamente, la adopción de medidas de seguridad necesarias en establecimientos (...) comerciales y de servicios, para prevenir la comisión de actos delictivos que puedan cometer contra ellos, cuando generen riesgos directos para terceros o sean especialmente vulnerables...”. Tratando de dar respuesta a ello, están en vigor la Ley 23/1992 de Seguridad Privada, el Reglamento de Seguridad Privada (aprobado por Real Decreto 2364/1994) y la Orden de 23 de Abril de 1997 por la que se concretan determinados aspectos en materia de seguridad, en cumplimiento del Reglamento de Seguridad Privada.
- Acuerdo Marco Europeo sobre el acoso y la violencia en el lugar de trabajo, firmado el 26 de abril de 2007 por la CES, BUSINESSSEUROPE, la UEAPME y el CEEP.

ANEXO I: Pautas de actuación normalizada ante situaciones de violencia externa.

PAUTAS DE ACTUACIÓN “INMEDIATAS” ANTE SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA:

- El Empleado y/o el Responsable del Centro comunicará:
 - a) Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (según gravedad de los hechos, Emergencias tfno. 112, Policía Nacional tfno. 091, Guardia Civil tfno. 062,...)
 - b) Área de Seguridad. (tfno. 91 423 91 59/57)
 - c) Dirección de Zona correspondiente.

RECOMENDACIONES:

- a) No afrontar este tipo de situaciones en solitario, manteniendo la visibilidad y comunicación con todos los compañeros, a fin de evitar quedarse a solas en zonas cerradas en compañía de personas violentas (Por ejemplo, despacho del director, sala de juntas,...)
- b) Ayudar al compañero requiere un compromiso de todos.
- c) Extremar la amabilidad y la cortesía en el trato.
- d) Evitar el enfrentamiento directo, no respondiendo a las provocaciones.
- e) Explicar de manera razonada los motivos por los cuales no es posible cumplir las demandas violentas o comportamientos coactivos del cliente o tercero.
- f) En caso de reclamaciones procedentes de clientes, se recogerán las identidades de los reclamantes, así como de las posibles personas que hayan presenciado los hechos.

- g) No realizar declaraciones: Si los agresores / manifestantes han llamado a medios de comunicación, ningún miembro de la oficina debe realizar declaraciones en ningún formato (ni por teléfono, ni presencial, ni aclaraciones informales en una conversación con un periodista).
- h) No realizar actuación alguna con cámaras o dispositivos de grabación dentro de la sucursal. Solicitar amablemente que se abstengan de grabar las negociaciones con los reclamantes. Recordar que es un lugar privado y que hay que preservar el derecho de la intimidad de los clientes y empleados. (Ley Orgánica de Protección de Datos y Ley Orgánica de Protección Civil del Derecho al Honor, a la Intimidad Personal y Familiar y a la Propia Imagen).

PAUTAS DE ACTUACIÓN “POSTERIORES” A LAS SITUACIONES DE VIOLENCIA EXTERNA

- a) La Dirección de Zona, a través del técnico de RRHH asignado a esta, comunicará al Área de Relaciones Laborales y Sociales, Dpto. de Prevención, los hechos acontecidos, quienes realizarán la valoración del estado físico y psicológico del empleado y su seguimiento.
- b) Una vez iniciada la Petición de Servicio (PS) por el empleado afectado donde se detallen los hechos, Asesoría Jurídica prestará apoyo e información a los Empleados sobre las posibles acciones legales que correspondieran en estos casos de violencia externa, ofreciendo asistencia letrada para los casos que conlleven una lesión física grave, de conformidad con las directrices de la Asesoría Jurídica de Bankia.
- c) El Área de Seguridad pondrá en conocimiento del Área de Comunicación Externa los hechos acontecidos.