



Colegio Oficial de  
Ingenieros Industriales  
de Madrid

Madrid, 29 de noviembre de 2012

# violencia externa

Intervención preventiva en  
el riesgo de atraco y hurto



David Piélago Solís

## 1. conceptos básicos

## 2. intervención preventiva

2.1 evitar

2.2 actuar

2.3 reparar

## 3. CAMPAÑA DE SENSIBILIZACIÓN Y DIVULGACIÓN



prevención

objetivo + objeto

cambio

“posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo”

Art. 4.2 Ley 31/1995

# posibilidad





# riesgo psicosocial

“interacción entre el individuo (psique) y su entorno social”

- Estrés Laboral
- Violencia en el trabajo.
- Fatiga derivada del tiempo de trabajo



# Violencia derivada del trabajo

## EXTERNA

**TIPO I** (delitos)

**TIPO II** (usuarios, pacientes, clientes...)

**TIPO III** (relación profesional)



## ACCIDENTES DE TRABAJO

### ATR-14.

Accidentes en jornada de trabajo con baja según gravedad, por desviación o hecho anormal que ocasionó el accidente.

	TOTAL		LEVES		GRAVES		MORTALES	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
	<b>Sorpresa, miedo, violencia, agresión, amenaza, presencia</b>	<b>9.636</b>	<b>9.309</b>	<b>9.451</b>	<b>9.141</b>	<b>170</b>	<b>161</b>	<b>15</b>
Sorpresa, miedo	1.615	1.426	1.570	1.390	44	36	1	-
Violencia, agresión, amenaza - entre miembros de la empresa que se hallan bajo la autoridad del empresario	478	475	472	469	2	6	4	-
Violencia, agresión, amenaza - ejercida por personas ajenas a la empresa sobre las víctimas en el marco de sus funciones (atracos a banco, conductores autobús, etc.)	4.748	4.675	4.698	4.630	42	41	8	4



# violencia de terceros

**Externa** “toda acción,

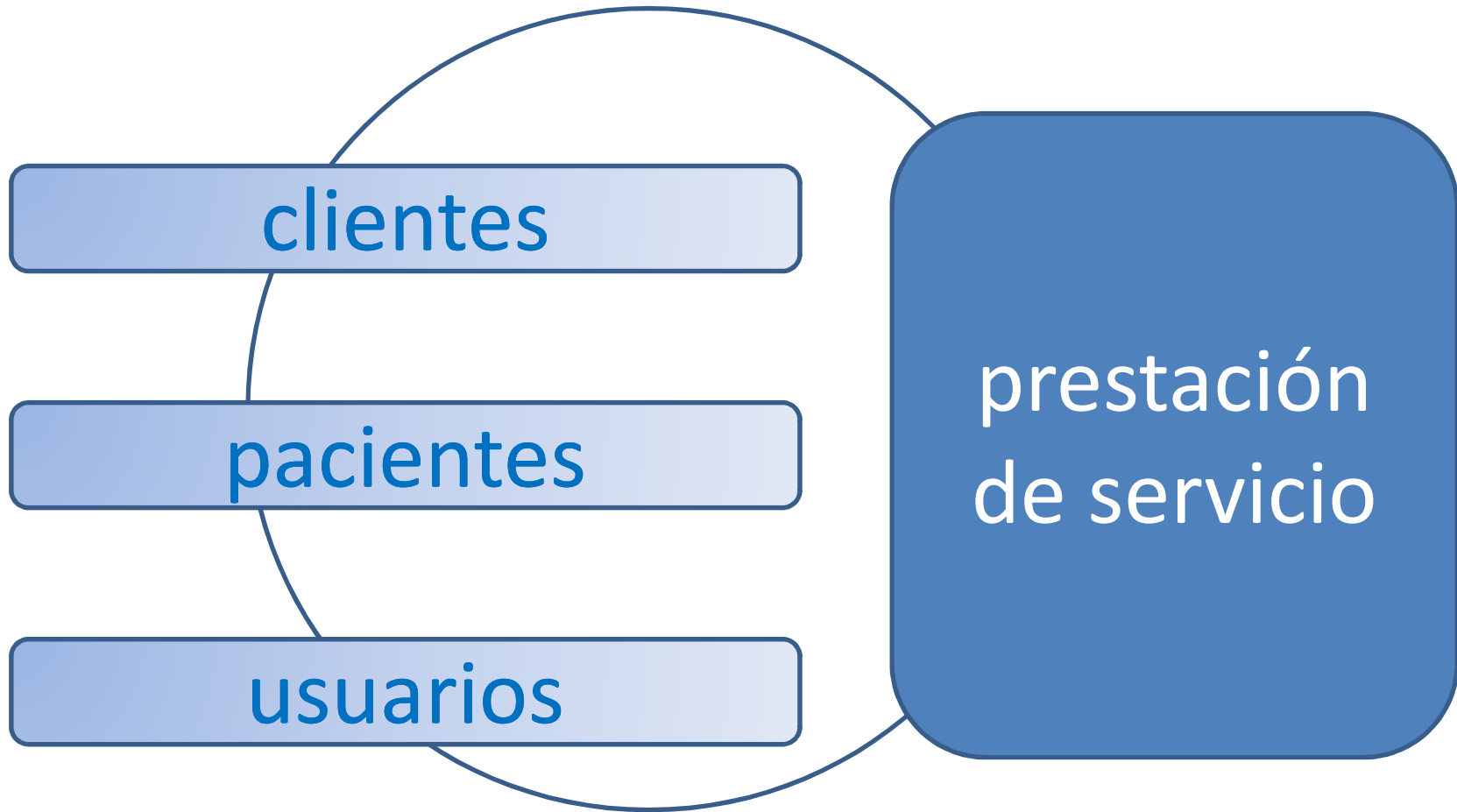
**incidente o comportamiento** que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional...”

Repertorio OIT 2003

Recomendaciones para solucionar el acoso y la violencia de terceros en el sector servicios



# presencia legítima





CT 87/2011

# presencia ilegítima

El atraco : además de suponer

- un riesgo laboral

Ley 31/1995  
Prevención de Riesgos Laborales

- **Es un acto delictivo**

RD. 2364/94  
Reglamento de Seguridad Privada





# hurto y atraco

## hurto

“...tomare las cosas muebles ajenas **sin la voluntad de su dueño** será castigado, como reo de hurto, con la pena de prisión de seis a dieciocho meses si la cuantía de lo sustraído excede de 400 euros...”

---

“...con ánimo de lucro, **se apoderaren de las cosas muebles ajenas empleando fuerza** en las cosas para acceder al lugar donde éstas se encuentran con **violencia o intimidación en las personas...**”

## atraco

**¿delito leve de hurto?**



# especial incidencia

## sector servicios

Comercio;  
Servicios financieros;  
Servicios sanitarios;  
hotelería, restauración y turismo;  
medios de comunicación y espectáculo  
Correos y telecomunicaciones  
administración pública  
transporte

Repertorio OIT 2003

Recomendaciones para solucionar el acoso y la violencia de  
terceros en el sector servicios

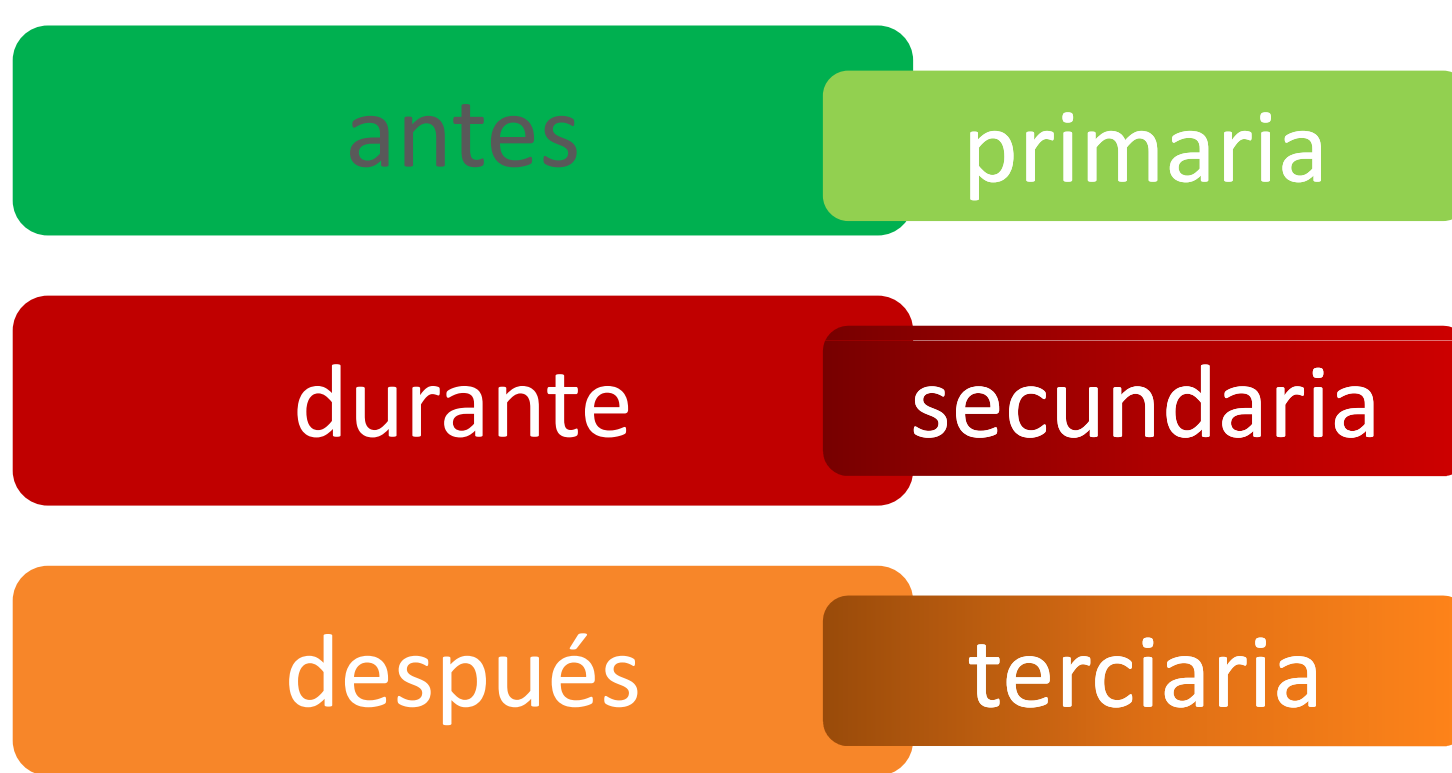


*el riesgo de violencia externa es un riesgo psicosocial, tiene especial incidencia en el sector servicios y afecta al ámbito de la seguridad ciudadana y de la prevención de riesgos*



# actuaciones en prevención de la violencia externa

# actuaciones ante la violencia



prevención



# Antes (primaria)

# Integración de la prevención

“...Las iniciativas para solucionar la violencia que más éxito tienen incluyen a los interlocutores sociales desde el principio y con un enfoque holístico, que abarca todos los aspectos, desde la sensibilización sobre la prevención y formación hasta los métodos de notificación, apoyo a las víctimas, evaluación y mejoras constantes...”

Directrices multisectoriales  
para solucionar la violencia y el acoso  
de terceros relacionados con el trabajo



# plan de prevención

LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269 10/11/1995

Los instrumentos esenciales para la gestión y aplicación del plan....:

- *Evaluación de Riesgos*
- *Planificación de la actividad*

Art 16.2 ley 31/1995

# evaluación

Identificación

Metodología y técnicas

Análisis

Informe y propuestas

Seguimiento y control



# identificación de riesgos psicosociales

Primera aproximación...

“.....para ello, en esta fase es conveniente aplicar técnicas poco estructuradas (entrevistas semi-cerradas, observación , , grupos de discusión, etc.).”



# identificación de indicadores

## Situación existente

- Encuesta de ámbito interno, local, nacional,
- Bajas laborales,
- Accidentes por violencia
- Rotación de personal

### Repertorio OIT 2003

Recomendaciones para solucionar el acoso y la violencia de terceros en el sector servicios

# identificación actividades

## Situaciones inherentes al trabajo



CT 87/2011

- Trabajar con **dinero u objetos muy valiosos...**
- Tareas de **control o vigilancia**
- Servicios de **asistencia, consejo o educación..**
- Trabajar con **personas enfermas, inestables, peligrosas.**
- Trabajos donde se sirva alcohol
- Trabajar de **cara al público**
- Trabajar en solitario o lugares apartados

Tanto presencia legítima como ilegítima



# actividades sensibles a la violencia externa por atraco

“...A efectos de la aplicación de la LPRL se ha de considerar que en dichas empresas **existe un riesgo cierto y probable...**”



CT 87/2011

- Bancos, cajas de ahorro...
- Joyerías platerías, galerías de arte...
- Estaciones de servicio y suministro de combustible
- Oficinas de farmacia, administraciones de lotería...
- Las medidas de seguridad para estas entidades se rigen por el RD. 2364/94

Reglamento de Seguridad Privada



# metodología y técnicas en el riesgo de atraco

- **Ausencia** de normas UNE y guías de instituciones públicas en materia de seguridad y salud se podrán utilizar otras guías documentadas que proporcionen confianza . . .

Art. 3.2 RD 39/1997



CT 87/2011



# entorno y lugar en la violencia externa

- **Localización** geográfica y aislamiento.
- **Diseño** del lugar de trabajo
  - Falta de Iluminación centro y alrededores.
  - Dificultad en accesos y salidas así como lugares dónde esconderse y sorprender.
- **Mobiliario** inadecuado
- **Inexistencia** de medidas de seguridad.



# factores organizativos

- Falta de rigor en horarios de **apertura, cierre**, entregas.
- Gestión inadecuada del acceso de **público**
- Gestión de **caja** (liquidez, cantidad, frecuencia de transportes,..)
- Gestión de **dinero con público** presente.



NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo



# en cuanto a la presencia legítima...

- Ineficacia en la gestión de quejas, reclamaciones
- Trabajo en solitario, lugares apartados
- Calidad de bienes
- Trabajos con personas problemáticas
- Cantidad y ritmo de trabajo
- Gestión de **esperas y colas**



# análisis, informe y propuestas

“...presentar la información de la forma más clara posible, de tal manera que facilite la discusión entre todos los implicados...”



NTP 702: El proceso de evaluación de los factores psicosociales



# análisis, informe y propuestas

Concretamente para el análisis de la información:

“..., el servicio de prevención debe conocer las conclusiones del departamento de seguridad o de los responsables en la materia...”



# seguimiento y control

LEY 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. BOE nº 269 10/11/1995

“...la evaluación **será actualizada** cuando cambien las condiciones de trabajo y, en todo caso, se someterá a consideración y se revisará, si fuera necesario con ocasión de los daños para la salud que se hayan producido.....”

Art. 16.2 Ley 31/1995

# seguimiento y control



Grupo de análisis:											
Fecha de la planificación:						Seguimiento de la planificación previsto:					
Objetivos	Factores sobre los que se actúa	Acciones y destinatarios	Plazos implementación	Agentes implicados		Recursos			Seguimiento		Observac.
				Responsable	Otros	Materiales	Temporales	Económicos	Indicadores	Plazos	



- **Creación de un equipo** por centro con un supervisor (mando) y trabajadores.
- llevar a cabo una evaluación de riesgos mediante el **uso de un cuestionario** (para los trabajadores) y **una lista de comprobación** (para los centros)
- El equipo prosigue con la **planificación de medidas para mejorar la seguridad** utilizando las hojas de información que contiene el método KAURIS, donde se describen las medidas técnicas y organizativas, los procedimientos, las directrices, la formación, la elaboración de informes y el análisis de los incidentes, así como el apoyo que deben recibir las víctimas tras un incidente.



# MODELO OPERATIVO INSHT

## Modelo operativo para la gestión de la violencia ocupacional de origen externo

Fecha 07/11/2011

El modelo operativo es una aplicación informática que facilita el control de la posible aparición de incidentes de violencia ocupacional externa; proporcionando una herramienta integral, sencilla e intuitiva para identificar, prevenir y controlar los aspectos relacionados con la violencia de origen externo en el trabajo.

El modelo operativo está orientado principalmente a las Pymes, y dentro de ellas a las que desarrollan actividad en sanidad, hostelería, educación y transporte y almacenamiento; siendo

utilizable en otros sectores de actividad en los que puedan tener casos de violencia ocupacional externa como puede ser la banca, comercios, etc.



# matriz de HADDON

**Cuadro 1. Matriz Haddon**

FASES	FACTOR HUMANO	FACTOR VEHÍCULO/ AGENTE	FACTOR ERGONÓMICO	FACTOR ENTORNO SOCIOCULTURAL
Preincidente	Ausencia de formación en manejo de conflictos. Persona confiada	Cliente que llevaba 2 horas esperando a presentar una reclamación	Ausencia de sala de espera confortable	Extrarradio urbano
Incidente	Resistencia de la víctima a las demandas	Brazos y piernas del agresor. Uso de un cenicero para uso del público.	Mostrador de muy baja altura. Mobiliario de oficina obstaculizando la huida de la víctima	Lenguaje como barrera entre víctima y agresor
Post-incidente	Múltiples contusiones. Pérdida de conocimiento	Agresor identificado	Huida rápida. Ausencia de vigilancia de seguridad.	Retraso asistencia sanitaria por lejanía del centro asistencial.



*El riesgo de violencia debe incluirse en el plan de prevención, y se deben tener en cuenta tanto condiciones técnicas como organizativas. En sectores concretos con exposición al riesgo de atraco, se trabajará con las directrices de Dpto. de Seguridad.*

**medidas preventivas**

# actividades sujetas al RD. 2364/94

Reglamento de Seguridad Privada

...La regulación específica de estos aspectos supone que **estas funciones solo pueden ser llevadas a cabo por tales empresas de seguridad y no por las entidades especializadas o servicios de prevención ajenos** previstos en la LPRL 31/1995



CT 87/2011



# medidas concretas

Destinadas a:



CT 87/2011

RD 2364/1994

- **Detectar** los peligros (cámaras, detectores de metales, control de accesos....)
- **Evitar el acceso** al bien pretendido (cajas fuertes, recintos para las cajas, puertas blindadas, controles electrónicos, sistemas de doble llave, rejas...)
- **A la intervención o auxilio** (pulsadores anti-atraco, conexión a centrales de alarma...)

Título III Medidas concretas. RD 2368/1994

# medidas concretas

En todo caso, el servicio de prevención debe conocer las conclusiones del departamento de seguridad o de los responsables en la materia



Inspección de Trabajo  
y Seguridad Social

CT 87/2011



# medidas complementarias

- Buena visibilidad en el centro, quitar elementos que la dificulten
- Situar el dinero fuera del alcance de las personas
- Asegurarse de que en las cajas se encuentra el **mínimo necesario**
- Prever la acumulación de dinero **en las cajas**

Repertorio OIT 2003

Recomendaciones para solucionar el acoso y la violencia de terceros en el sector servicios



NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo



# medidas complementarias

- Colocar mostradores que **dificulten el contacto físico** con los trabajadores y la visibilidad de las cajas.
- Identificación de áreas restringidas
- **Informar a los usuarios de la existencia de medidas de seguridad.**

## Repertorio OIT 2003

Recomendaciones para solucionar el acoso y la violencia de terceros en el sector servicios



NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo



# aunque la presencia sea legítima

- Acceso rápido a zonas seguras.
- Áreas de espera lo más confortables posibles.
- Buena iluminación tanto del establecimiento como las áreas aledañas.
- **Respetar las recomendaciones del Dpto. de Seguridad.**
- Monitorizar las áreas especialmente conflictivas con las pertinentes garantías para los trabajadores.
- Registrar la entrada y salida de usuarios de áreas restringidas

## Repertorio OIT 2003

Recomendaciones para solucionar el acoso y la violencia de terceros en el sector servicios



NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo



# cuando la presencia es legítima

- **Formación a los trabajadores, también en prevención de la violencia.**
- Eficacia de la asimilación de los programas de atención al cliente.
- Sistemas de gestión de reclamaciones, claro y eficaz.
- **Procedimiento de emergencia, sencillos y asimilados.**

Repertorio OIT 2003

Recomendaciones para solucionar el acoso y la violencia de terceros en el sector servicios



NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo



# MEDIDAS ORGANIZATIVAS

- No hacer predecibles los movimientos de dinero o bienes.
- Priorizar los medios de pago sin metálico.
- Restricción del consumo de alcohol y sustancias

## Repertorio OIT 2003

Recomendaciones para solucionar el acoso y la violencia de terceros en el sector servicios



NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo



# MEDIDAS ORGANIZATIVAS

- Adecuación de la **plantilla** al número de usuarios.
- Rotación en los puestos especialmente conflictivos.
- **Selección adecuada del personal para situaciones más difíciles.**

## Repertorio OIT 2003

Recomendaciones para solucionar el acoso y la violencia de terceros en el sector servicios



NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo



Se **puede reducir la probabilidad** de que ocurra un acoso o violencia de terceros **aumentando la sensibilización de empleadores, trabajadores y usuarios de servicios** garantizando que directivos y trabajadores reciben la orientación y formación adecuadas.

## Repertorio OIT 2003

Recomendaciones para solucionar el acoso y la violencia de terceros en el sector servicios

# orientada a

- Mejorar la **capacidad para detectar** situaciones potenciales.
- Mejorar la capacidad de **evaluar las situaciones**.
- Inculcar aptitudes de comunicación interpersonal.**
- Fortalecer **actitudes positivas** para crear entornos favorables.
- Fortalecer la sensación de seguridad de los trabajadores.



*Las medidas preventivas se traducirán en soluciones técnicas y organizativas, que irán encaminadas a evitar el atractivo del atraco y el enfrentamiento de personas externas con los trabajadores*



durante (secundaria)

# Situación de atraco y hurto

El atracador busca hacerse notar (conflicto manifiesto).

El que hurta busca pasar desapercibido.  
(posibilidad de conflicto por la intervención del trabajador).

# procedimiento de actuación

- directrices del departamento de seguridad
- integradas en el plan de prevención y plan de emergencias
- es de utilidad poner los planes a prueba

Repertorio OIT 2003

Recomendaciones para solucionar el acoso y la violencia de terceros en el sector servicios

# manejo de conflictos

- Eliminar o reducir la posibilidad de agresión en cualquiera de sus modalidades.

- Resolución adecuada de incidencias.
- Mejora de la calidad del servicio prestado.
- Colaborar con las atribuciones del Dpto. de Seguridad así como con los cuerpos de seguridad.
- Aviso o alarma.



# fomentar el control del estrés

Mantener la calma es el pilar básico para afrontar con éxito los conflictos

- Identificación
- Control



# REGISTRO DE INCIDENTES

- Detectar el **origen** (interno o externo)
- Establecer **categorías de gravedad**
- Incidencia en áreas, departamentos o zonas.
- Características de los agresores (**patrones o perfiles**) (también víctimas)
- Tipologías de la violencia.
- Factores **facilitadores y/o desencadenantes.**
- Contexto físico.
- Horarios, turnos o actividades.

DIRECTRICES MULTISECTORIALES

Para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo



*cuando el riesgo se materializa y se produce una conducta violenta, incluidos los atracos es de vital importancia establecer procedimientos para evitar los daños. La formación es la principal herramienta para fomentar pautas de actuación segura y fortalece a las personas frente a las agresiones.*

después (terciaria)



# recuperación de los daños a las personas

- Importancia de la rápida intervención.
- Síntomas derivados de la situación de estrés.
- Estrés post-traumático.



# estrés relacionado con el trabajo

“... el riesgo de atraco, también es un daño para la salud mental del trabajador ya que el daño puede aparecer por el mero temor a que se produzca el mismo o incluso cuando ya se ha producido...”

La forma más habitual toma forma de **violencia** es la verbal y psicológica cuya consecuencia directa no son los daños físicos.



# otras consecuencias

“.... podrá considerar como **trabajador especialmente sensible** a estos efectos a los que se hayan encontrado en dichas situaciones:

- estrés, depresiones u otras afectaciones similares , o bien
- los que se **hayan visto afectados** ya por un atraco.

• (la incompatibilidad solo puede ser apreciada por un facultativo médico o psicólogo....)”



CT 87/2011



# estrés postraumático

La evaluación de las personas es competencia exclusiva de la vigilancia de la salud

- A. La persona ha **estado expuesta a un acontecimiento traumático** en el que han existido 1 y 2:
- B. El acontecimiento traumático **es reexperimentado persistentemente** a través de una (o más) de las siguientes formas:
- C. **Evitación persistente de estímulos asociados** al trauma y embotamiento de la reactividad general del individuo (ausente antes del trauma), tal y como indican tres (o más) de los siguientes síntomas:
- D. **Síntomas persistentes de aumento de la activación** (arousal) (ausente antes del trauma), tal y como indican dos (o más) de los siguientes síntomas:
- E. Estas alteraciones (síntomas de los Criterios B, C y D) **se prolongan más de 1 mes.**
- F. Estas alteraciones **provocan malestar clínico significativo o deterioro social, laboral** o de otras áreas importantes de la actividad del individuo.

Criterios para el diagnóstico de F43.1 Trastorno por estrés postraumático (309.81)



*Cuando una persona es víctima de violencia pueden aparecer síntomas de estrés y en casos concretos estrés postraumático*





# Campaña de divulgación y sensibilización

# clips multimedia

Medidas para evitar el atraco

Comportamiento durante el atraco o el hurto

Comportamiento después del suceso

Manejo del estrés

# clip AGRESION

Recuerda

**SIGUE SIEMPRE LAS INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD**



1) Tu colaboración es fundamental para evitar que se produzca un atraco. Por ello, **SIGUE SIEMPRE LAS INSTRUCCIONES DE SEGURIDAD.**



Medidas Preventivas frente al Riesgo de Agresión en Comercios



prevención



# clip ATRACO



# trípticos ATRACO

## ANTES DEL ATRACO (ESTRÉS)

Los trabajadores, cuando percibimos que podemos estar expuestos a un peligro, anticipamos las consecuencias y es esta anticipación la que hace que suframos los síntomas del estrés incluso antes de que se produzca esa circunstancia, en este caso el atraco.

## DURANTE EL ATRACO (ESTRÉS SITUACIONAL)

Es evidente que durante el atraco estamos bajo una situación estresante y reaccionamos con los síntomas típicos del estrés, que en definitiva se traducen en una sensación de ansiedad y malestar físico caracterizado fundamentalmente por la activación de los mecanismos de lucha o huida, que hacen que sintamos taquicardias, sudoración, sequedad en la boca y respiración entrecortada entre otros síntomas.



## DESPUÉS DEL ATRACO (ESTRÉS POST-TRAUMÁTICO)

Una vez pasada la situación traumática la víctima evoca aquella situación pasada y revive toda la sintomatología que sufrió entonces.

## CÓMO LUCHAR CONTRA EL ESTRÉS

Para afrontar el estrés, se suele actuar mediante técnicas que interrumpen la secuencia que lo genera, de tal manera que no se llegue a sentir la emoción negativa que provoca la sensación de malestar.

## ELIMINAR PENSAMIENTOS NEGATIVOS

En la mayoría de las ocasiones los pensamientos negativos, son automáticos y por lo general injustificados y distorsionados, por ello es importante controlarlos:



- Identificar el pensamiento distorsionado. Ej. Seguro que me atracan hoy.
- Eliminar el pensamiento sustituyéndolo por otro alternativo. La probabilidad de atraco es poca, además hay formas de evitarlo.

## TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

Son técnicas basadas en la premisa de que es imposible sentir dos emociones contrapuestas al mismo tiempo, como son la ansiedad y la relajación. Por ello, al entrenarse en relajación, estamos evitando directamente la sensación de ansiedad, y de esta forma se puede afrontar mejor las situaciones estresantes.

© FREMAP  
Ctra. de Pozuelo nº 61  
28220 Majadahonda (Madrid)

## Consejos Generales en Sector Banca:

## ATRACO



**LOGO EMPRESA**  
(pinchar aquí con botón derecho e ir a "cambiar imagen")

Con la colaboración de:

  
**FREMAP**

Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades  
Profesionales de la Seguridad Social Número 61



# tríptico ESTRÉS

## ❖ Cuello

- Empuje la barbilla hacia abajo y contra el pecho, pero tratando de evitar el que toque el mismo. Debes sentir un poco de temblor o sacudida en estos músculos.

## ❖ Pecho, hombros y espalda

- Lleve los hombros hacia atrás intentando que los omoplatos se toquen. Debes sentir una tensión significativa en el pecho, los hombros y la parte superior de la espalda.



## ❖ Abdomen

- Pon el estómago duro, como preparándote para ser golpeado. Debes sentir una gran tensión y tirantes en el área del estómago.

## ❖ Piernas y pies:

- Pon en tensión la parte superior de la pierna derecha tratando de estirarla lo máximo posible. Debes notar que el músculo delantero del muslo esté duro.



Tense los músculos de la pantorrilla derecha con la pierna estirada, tirando con la mano de los dedos del pie hacia arriba.

Tense los músculos del pie derecho, encogiendo del mismo modo que cuando se cierra el puño, pero sólo lo suficiente para sentir la tirantez debajo del arco y en el empeine del pie.

Repite los mismos pasos con la pierna y el pie izquierdo.

Consulta con profesionales si el problema persiste o si quiere más información sobre las técnicas de relajación.

**FREMAP**  
Cta. de Pozuelo nº 61  
28220 Majadahonda (Madrid)

Recomendaciones Básicas en Riesgos Psicosociales:

## TÉCNICAS PARA CONTROLAR EL ESTRÉS



**LOGO EMPRESA**  
(pinchar aquí con botón derecho e ir a "cambiar imagen")

Con la colaboración de:



Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social Número 61



# Cartelería ESTRÉS

Protege tu salud  
**CONTROLA EL ESTRÉS**

**CONSEJOS GENERALES**

**1°** Mantente en forma. El estrés fatiga el organismo 

 **no** Una dieta adecuada nos ayuda a afrontar mejor las jornadas duras **2°**

**3°** Intenta buscar apoyo en los demás, compañeros, amigos o familiares 

 Reír y distraerse no cambia las cosas, pero puede hacerlas ver de otra forma **4°**



Protege tu salud  
**CONTROLA EL ESTRÉS**

**Liberando tensión**

 **1°** Inclina lentamente la cabeza

 **2°** Gira a cabeza a ambos lados

 **3°** Gira la cabeza con la barbilla levantada

Realiza los ejercicios con suavidad y repítelos entre 5 y 10 veces cada uno



Protege tu salud  
**CONTROLA EL ESTRÉS**

**Respiración controlada**

 **1°** Inspira profundamente

 **2°** Nota como sube tu abdomen y mantén el aire

 **3°** Déjalo salir lentamente





gracias