



Violencia en el trabajo de origen externo.

*Workplace violence from external sources.
Violence au travail d'origine externe.*

Autor:

Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), O.A., M.P.

Elaborado por:

Marina Ortiz López.

Laura Maté Miranda.

CENTRO NACIONAL DE NUEVAS TECNOLOGÍAS. INSST.

La violencia en el trabajo puede provenir tanto de personas que forman parte de la propia organización como de personas externas a la misma, por lo que la consideración de este último tipo, en sectores y colectivos con exposición directa o indirecta al público, es crucial para prevenir riesgos que puedan deteriorar la seguridad y la salud de la población trabajadora. La presente NTP se basa en la misma fuente, clasificación, tipología y concepto expuestos en la NTP 489. Con ella, se pretende conceptualizar y caracterizar la violencia de origen externo, describir actividades y factores de riesgo asociados a este tipo de violencia, así como abordar su gestión preventiva, poniendo el foco principalmente en las condiciones de trabajo psicosociales. Además, se proporciona un ejemplo de identificación del suceso violento de origen externo en el entorno laboral para facilitar su comunicación.

Las NTP son guías de buenas prácticas. Sus indicaciones no son obligatorias salvo que estén recogidas en una disposición normativa vigente. A efectos de valorar la pertinencia de las recomendaciones contenidas en una NTP concreta es conveniente tener en cuenta su fecha de edición.

1. INTRODUCCIÓN

Según el diagnóstico de situación elaborado por el INSST sobre "Salud mental y trabajo" (INSST, 2023), los datos del Módulo Especial de la EPA 2020 sobre accidentes laborales y problemas de salud relacionados con el trabajo muestran que el 3,8% de la población encuestada expuesta a violencia o amenaza de violencia presenta un daño sobre la salud mental (3,6% hombres y 4,1% mujeres). Además, el 16% de la población encuestada manifiesta estar expuesta a un trato difícil con la clientela, pacientes, alumnado u otro tipo de personas usuarias, siendo el segundo factor más ligado al deterioro de dicho componente de la salud (el 14,2% en el caso de los hombres y el 18,7% en el de las mujeres). Teniendo estos datos en cuenta, la gestión de los riesgos laborales debe contemplar tanto los factores de riesgo relacionados con la exposición a violencia de origen interno como aquellos que puedan aumentar la probabilidad de violencia de origen externo (ver NTP 854: Acoso psicológico en el trabajo: definición - año 2009 y NTP 507: Acoso sexual en el trabajo - año 1999).

España suscribió y ratificó el Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) sobre violencia y acoso (2019), que fue publicado en el Boletín Oficial del Estado el 16 de junio de 2022. Este convenio también enfatiza la importancia de abordar la violencia de origen externo. Si bien la violencia de origen interno es transversal a una gran variedad de sectores y colectivos, la violencia de origen externo se da en mayor medida en aquellas actividades en las que hay una exposición directa o indirecta al público. En este sentido, la exposición a este riesgo psicosocial es mayor en la administración pública y defensa (13%), en actividades sanitarias y de servicios

sociales (12,8%) y en actividades de transporte y almacenamiento (5,9%) (INSST, 2023). En consecuencia, la gestión preventiva de cualquier tipo de violencia y, en concreto, de la violencia de origen externo en determinadas actividades, es necesaria para proteger la seguridad y la salud de la población trabajadora.

2. CONCEPTO Y CARACTERIZACIÓN DE LA VIOLENCIA DE ORIGEN EXTERNO

Una de las clasificaciones más relevantes en relación con la violencia en el trabajo es la realizada por la *California Division of Occupational Health and Safety*, que categoriza las conductas violentas en función del tipo de relación de las personas que han estado implicadas (CAL/OSHA, 1995). Así, se recogen diferentes tipos de violencia: violencia tipo I o violencia externa; violencia tipo II o violencia de servicios; violencia tipo III, también llamada violencia relacional o interna; y violencia tipo IV, cuando la violencia es externa pero la relación entre la persona trabajadora y la persona agresora es de carácter personal (ver NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo - año 1998).

En la tabla 1 se recoge esta clasificación y para cada tipo de violencia: el tipo de relación de las personas implicadas, ejemplos no exhaustivos de sucesos violentos, y sectores y colectivos en los que hay una mayor probabilidad de que se produzcan dichos sucesos. En esta clasificación cabe aclarar la distinción de los tipos de relación entre las personas implicadas en un hecho violento:

- *Relación profesional o de servicio*: la violencia se produce por parte de una persona que recibe el servicio que presta la persona trabajadora agredida.

- **Relación interna:** la violencia se produce entre personas que forman parte de la misma organización, vinculadas por una relación laboral o estatutaria, sin perjuicio de cuál sea su posición jerárquica.
- **Relación personal:** la violencia se produce entre personas unidas por un vínculo personal ajeno a la organización, pero en el contexto laboral de la persona trabajadora agredida.

VIOLENCIA	TIPO DE VIOLENCIA	TIPO DE RELACIÓN	EJEMPLOS DE SUCESOS VIOLENTOS	EJEMPLOS DE SECTORES Y COLECTIVOS
Externa	Tipo I	No existe relación profesional o de servicio. No existe relación interna (laboral o estatutaria). No existe relación personal.	Atraco, robo.	Banca, cajas de ahorros, comercio, transporte, joyerías, platerías, defensa, personal de gasolineras, vigilancia y seguridad, entre otros.
	Tipo IV	No existe relación profesional o de servicio. No existe relación interna (laboral o estatutaria). Sí existe relación personal.	Acto violento de personas del entorno cercano a la persona trabajadora.	Transversal.
De servicios	Tipo II	Sí existe relación profesional o de servicio. No existe relación interna (laboral o estatutaria). Puede o no existir relación personal.	Acto violento de clientela, pacientes, alumnado u otras personas usuarias.	Sanitario, servicios sociales, educación, hostelería, administración pública, defensa, personal repartidor de entrega a domicilio mediante plataformas digitales (<i>riders</i>), entre otros.
Relacional o interna	Tipo III	Sí existe relación profesional o de servicio. Sí existe relación interna (laboral o estatutaria). Puede o no existir relación personal.	Acto violento de compañeros/as de trabajo, tengan o no superioridad jerárquica u otras personas trabajadoras concurrentes en los lugares de trabajo cuando hay concurrencia de actividades en el centro de trabajo.	Transversal.

Tabla 1. Clasificación de la violencia (CAL/OSHA, 1995).

En base a esta clasificación, la violencia puede tener un origen interno o externo. En concreto, la violencia en el trabajo de origen externo abordada en la presente NTP alude a la violencia externa (I y IV) y a la violencia de servicios (II).

La *violencia en el trabajo de origen externo* es definida por la Agencia Europea para la Salud y Seguridad en el Trabajo como "...los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador (...). Puede haber en esa violencia un componente racial o sexual" (EU-OSHA, 2002). Por tanto, este tipo de violencia proviene de terceras personas ajenas a la organización, siendo la víctima la persona trabajadora que, en su entorno laboral, se encuentra en posición de vulnerabilidad. Esta violencia se puede generar estando o no la persona trabajadora ejerciendo sus funciones profesionales.

Las *violencias tipo I y IV, o externa*, se caracterizan por la ausencia de relación profesional o de servicio entre la persona agresora y la persona trabajadora agredida (CAL/OSHA, 1995). Uno de los sucesos violentos más característicos de este tipo de violencia es el atraco o robo. Tal y como se recoge en el Criterio Técnico 87/2011 de la Inspección de Trabajo y Segu-

ridad Social (ITSS), sobre actuaciones inspectoras en relación con el riesgo laboral de atraco, "el atraco es un acto delictivo cometido por personas ajenas a la empresa y que se encuentran fuera del ámbito de dirección y control del empresario y/o empresaria. A pesar de que la prevención de los atracos compete a las autoridades responsables de la seguridad ciudadana, el/la empresario/a es responsable de adoptar medidas que protejan la seguridad y salud de la persona trabajadora cuando se produce un hecho delictivo en el centro de trabajo" (ITSS, 2011).

La *violencia tipo II o de servicios* se caracteriza por la existencia de una relación profesional o de servicio entre la persona que causa el acto violento y la persona trabajadora (CAL/OSHA, 1995). Los factores de riesgo asociados a este tipo de violencia pueden diferir de los asociados a las violencias tipo I y IV, ya que en este caso el riesgo suele generarse durante la propia prestación del servicio.

El suceso violento de origen externo puede ser caracterizado de la misma forma que el de origen interno. En esta línea, el suceso puede ser:

- **Verbal:** uso de la palabra por la persona agresora para ofender, insultar, injuriar, difamar, desacreditar, ridiculizar, ultrajar, amenazar, intimidar o atemorizar, entre otros, a la persona trabajadora.

- **Físico:** supone el uso de la fuerza física para producir daños. Ejemplos de este tipo de conductas pueden ser una patada, bofetada, empujón, puñetazo, golpe o arañazo, ataques con algún objeto contundente o cortante, con armas blancas o de fuego o mediante el recurso a cualquier otro tipo de elemento o sustancia capaz de causar daño o lesiones físicas a la persona trabajadora.
- **Simbólico:** es un ataque sutil en forma de invasión del espacio personal, de intrusión en lugares no autorizados, de realización de gestos intimidatorios, de ostentación de armas, entre otros.
- **Económico:** abarca la apropiación, deterioro o destrozo de objetos y pertenencias del centro de trabajo o particulares del personal empleado en el mismo, la manipulación sin consentimiento de instrumental de trabajo o de mobiliario de la organización, el chantaje con no pagar un servicio, entre otros.

Estos sucesos violentos pueden aparecer aislados o de forma conjunta. Asimismo, el suceso violento de origen externo también puede tener un componente *sexual o de género*, entendiéndose como “aquella violencia y acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género” (EU-OSHA, 2002; Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual; Convenio OIT 190).

Además, la violencia de origen externo puede ser ejercida por medio de múltiples canales digitales: programas de mensajería instantánea, llamadas telefónicas, videoconferencias, correos electrónicos profesionales, etc. Por tanto, también se deben contemplar este tipo de violencias, y específicamente las violencias sexuales cometidas en el ámbito digital, lo que comprende la difusión de actos de violencia sexual a través de dichos medios tecnológicos, la pornografía no consentida y la extorsión sexual (Ley Orgánica 10/2022, de 6 de septiembre, de garantía integral de la libertad sexual). En definitiva, la violencia virtual de origen externo podría manifestarse por sucesos de naturaleza sexual o no, ejercidos por un tercero ajeno a la organización por cualquier medio de comunicación digital hacia la persona trabajadora.

3. CARACTERÍSTICAS DE LAS ACTIVIDADES CON RIESGO DE VIOLENCIA DE ORIGEN EXTERNO

Si bien la violencia de origen interno y tipo IV son transversales a cualquier actividad, la violencia de origen externo de tipo I y II suele presentarse en mayor medida en determinadas actividades. A continuación, se presenta un listado no exhaustivo de particularidades asociadas a la actividad laboral que pueden presentar mayor riesgo de sufrir violencia de origen externo.

- Exposición al público: ofrecer servicios, asistencia o educación.
- Contacto con colectivos de especial conflictividad, por ejemplo, con personas bajo la influencia de drogas.
- Servicios de acceso restringido bajo normas estrictas. Por ejemplo, en el sector transporte, disponer de billete para recibir el servicio, en el sector sanitario, requerir de una cita previa para recibir la atención médica, entre otros.
- Trabajos en solitario o en grupos reducidos.
- Trabajos a turnos y/o un trabajo nocturno.

- Manejo de efectivo o con presencia de bienes valiosos.
- Actividades de seguridad, inspección, control o vigilancia.
- Facilidad de acceso a armas de fuego.
- Tareas profesionales en el exterior de los centros de trabajo.
- Servicios realizados en domicilios o establecimientos de la persona usuaria (como en el caso de repartidores o personal de limpieza, entre otros), el riesgo puede aumentar, especialmente cuando es desempeñado por mujeres en zonas peligrosas o durante la noche.

4. FACTORES DE RIESGO

Las condiciones de trabajo son las características del mismo que pueden tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud de la población trabajadora. En el caso de la violencia de origen externo, las condiciones de trabajo psicosociales tienen una gran importancia en la materialización de la violencia de origen externo, principalmente en la violencia de servicios (tipo II). Esto es debido a que cuestiones ligadas a la deficiente organización del trabajo pueden disminuir la calidad del servicio prestado y, por tanto, aumentar el riesgo de este tipo de violencia (INSST, 2022). Además, las características generales de los centros de trabajo y el entorno también se deben tener en cuenta para prevenir este tipo de violencia. A continuación, se presenta un listado no exhaustivo de algunas condiciones a considerar:

- **Condiciones de trabajo psicosociales**
 - Sobrecarga de trabajo.
 - Elevado número de interrupciones, errores o incumplimientos.
 - Altas exigencias cognitivas que requieren un elevado esfuerzo mental para dar el servicio.
 - Presencia de exigencias emocionales.
 - Baja autonomía decisional que imposibilita tomar decisiones para resolver situaciones anómalas que se puedan dar en la prestación del servicio.
 - Baja autonomía temporal por la urgencia en las respuestas, lo que provoca la imposibilidad de hacer pausas o detener el servicio.
 - Elevado ritmo de trabajo.
 - Bajo apoyo social o situaciones de violencia interna.
 - Deficiente planificación del trabajo.
 - Poca previsión de momentos de mayor volumen de público, lo que puede derivar en demora en la asistencia y largas esperas de la clientela para recibir un servicio.
 - Desconocimiento de la organización en la que se trabaja, pudiendo generar una información insuficiente, tardía, inespecífica, de poca calidad, confusa o contradictoria al público.
 - Estructuras muy rígidas, burocratizadas y autoritarias o muy flexibles, inestables y precarias.
 - Insuficiencia de recursos humanos y materiales en la organización.
 - Falta de información institucional al público.
 - Negativas no razonadas a las peticiones efectuadas por parte del público.
 - Déficit en la formación del personal.
 - Descoordinación con otros profesionales para orientar adecuadamente.

• Características generales de los centros de trabajo y su entorno

- Ubicados en zonas con alto índice de criminalidad e inseguridad ciudadana.
- Aislados y apartados de los núcleos urbanos.
- Abiertos al público sin limitaciones o sin control de acceso, donde hay una permeabilidad del entorno externo.
- Con numerosos accesos al lugar de trabajo.
- Con una presencia masiva de público.
- Sin servicio de seguridad privada.
- Con déficit de equipamiento o instalaciones deterioradas.
- Con salas de espera y lugares comunes abarrotados, inadecuados e incómodos.
- Con mobiliario que obstaculiza la huida de las personas trabajadoras en caso de sucesos violentos.
- Con condiciones ambientales inadecuadas: ruido, iluminación y temperaturas molestas.

5. GESTIÓN PREVENTIVA

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, establece que el/la empresario/a debe proteger a las personas trabajadoras de cualquier tipo de riesgo, incluyendo los de naturaleza psicosocial, para garantizar su seguridad y salud. Para ello, según el artículo 15 de la citada ley, se deberá, prioritariamente, eliminar el riesgo desde el origen o reducirlo al máximo posible.

En este contexto, la violencia de origen externo debe estar contemplada principalmente en las actuaciones preventivas de las empresas cuyas actividades presentan mayor riesgo de este tipo de violencia, en las que se entiende que el riesgo de que se produzca violencia de origen externo está siempre presente, por lo que, al no poder eliminarlo en origen, es necesario hacer una adecuada gestión preventiva del mismo, actuando sobre los factores de riesgo.

5.1. Evaluación

La evaluación de riesgos debe incluir la identificación de los factores de riesgo relacionados con la violencia de origen externo, es decir, principalmente, las condiciones de trabajo psicosociales y las características generales de los centros de trabajo y su entorno.

Para profundizar en las primeras, se debe llevar a cabo una evaluación de riesgos psicosociales. En estas evaluaciones debemos partir de las Unidades de Análisis (UA). Las UA son condiciones sociodemográficas para las que puede existir una exposición desigual a los factores de riesgo psicosocial, tales como personal con exposición al público, que realice trabajo en solitario o en grupos reducidos, que manejen bienes valiosos o dinero, con acceso a armas de fuego, entre otros. Con respecto al método de evaluación, actualmente no se dispone de un método específico de evaluación del riesgo de violencia de origen externo. Cabe aclarar que, tal y como se establece en el Criterio Técnico 104/2021 de la ITSS sobre actuaciones de la ITSS en riesgos psicosociales, hay que observar que el método o procedimiento de evaluación de los riesgos psicosociales abarque todos los factores de riesgo psicosocial presentes en los centros de trabajo. Por tanto, si se utiliza un método que no contempla condiciones de trabajo psicosociales que puedan dar lugar a un riesgo de violencia de origen externo, se habrán de utilizar otros métodos de evaluación complementarios.

En la evaluación de riesgos psicosociales es ampliamente recomendada la utilización combinada de técnicas cuantitativas y cualitativas/participativas. Si en la evaluación cuantitativa de riesgos psicosociales se opta por la utilización del método FPSICO desarrollado por el INSST, es aconsejable prestar especial atención a aquellos ítems que permiten valorar los factores psicosociales con mayor vinculación a los sucesos de violencia de origen externo (principalmente de servicios). Estos factores psicosociales pueden estar asociados a hechos previos al suceso violento (preincidente) o posteriores (postincidente), y se recogen en la tabla 2, junto con un listado no exhaustivo de ejemplos.

FACTOR PSICOSOCIAL		ÍTEMS DEL MÉTODO FPSICO	EJEMPLOS
PREINCIDENTE			
Autonomía (AU)	Temporal	3. Posibilidad de atender asuntos personales.	El personal sanitario sin autonomía para gestionar sus descansos ni decidir sobre la duración o frecuencia de las consultas; el personal repartidor de entrega a domicilio mediante plataformas digitales, al asignarse los pedidos sin margen para ajustar tiempos de entrega, etc.
		7. Distribución de pausas reglamentarias.	
		8. Adopción de pausas no reglamentarias.	
		9. Determinación del ritmo de trabajo.	
	Decisional	10. Autonomía Decisional sobre: <ul style="list-style-type: none"> a. Actividades y tareas. b. Distribución de tareas. c. Distribución del espacio de trabajo. d. Métodos, procedimientos y protocolos. e. Cantidad de trabajo. f. Calidad del trabajo. g. Resolución de incidencias. h. Distribución de turnos. 	El personal de comercio que debe seguir unas normas exactas para la devolución de productos defectuosos; el personal de transporte que no puede decidir la ruta a seguir según las condiciones del tráfico; el personal de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que necesariamente ha de actuar con violencia ante determinados escenarios, etc.

Carga de Trabajo (CT)	23. Tiempo asignado a la tarea.	El personal de recepción que tiene un gran volumen de personas a las que atender, debe prestar atención a distintas tareas de forma simultánea mientras ejecuta el servicio, necesita durante la prestación del servicio pedir ayuda constantemente a otros/as compañeros/as, etc.
	24. Tiempo de trabajo con rapidez.	
	25. Aceleración del ritmo de trabajo.	
	21. Tiempo de atención.	
	22. Intensidad de la atención.	
	27. Atención sobre múltiples tareas.	
	30. Interrupciones.	
	31. Efecto de interrupciones.	
	32. Previsibilidad de las tareas.	
	26. Cantidad de trabajo.	
	28. Dificultad de trabajo.	
29. Necesidad de ayuda.		
Demandas psicológicas (DP)	33 a-e. Exigencias cognitivas.	El personal médico que debe dar un diagnóstico preciso en la consulta; el personal de una línea telefónica de atención al cliente que recibe quejas de forma continua, etc.
	33 f. Requerimiento de trato con personas.	
	34 d. Ocultación de emociones.	
	36. Demandas de respuesta emocional.	
Variedad/Contenido (VC)	40 c. Reconocimiento del trabajo.	El/la Cajero/a de supermercado que percibe falta de reconocimiento de su esfuerzo y que su trabajo no es valorado socialmente, etc.
Desempeño de rol (DR)	14. Ambigüedad de Rol.	El personal de seguridad que atiende a preguntas de la clientela, pero su principal función es la vigilancia y prevención de robos, etc.
	15 a-d. Conflicto de Rol.	
	15 e. Sobrecarga de Rol.	
Relaciones y apoyo social (RAS)	16. Apoyo social instrumental de distintas fuentes.	El personal docente con poca ayuda del resto de compañeros/as para gestionar problemáticas con el alumnado y sus familiares, etc.
	17. Calidad de las relaciones.	
	18 a. Exposición a conflictos interpersonales.	
POSTINCIDENTE		
Relaciones y apoyo social (RAS)	18 b-d. Exposición a situaciones de violencia.	Detección cuando ya se ha producido el suceso violento.

Tabla 2. Factores del FPSICO que podrían asociarse a la violencia de origen externo, ítems de la herramienta y ejemplos.

Es importante aclarar que en esta tabla se recogen aquellos ítems que podrían asociarse en mayor medida a la violencia de origen externo y algunos ejemplos ilustrativos, sin perjuicio de que se deban valorar otros que no se encuentran incluidos en la tabla y cuya información es facilitada por la propia herramienta. Como se ha comentado con anterioridad, el FPSICO no es un método diseñado para evaluar ningún tipo de violencia, pero contempla factores psicosociales que pueden facilitar esta evaluación. Además, cabe aclarar que los ítems vinculados a las relaciones y apoyo social no indican si la exposición a situaciones de violencia tiene un origen externo o interno.

Por otro lado, como se mencionó anteriormente, es fundamental considerar las características generales de los centros de trabajo y su entorno. Para una gestión preventiva eficaz de la violencia de origen externo, no basta con contemplarla en la evaluación de los riesgos psicosociales; es necesario tener en cuenta otros factores de riesgo, incluyendo aquellos de naturaleza estructural y ergonómica (medidas de seguridad implantadas, disposición de espacios, entre otros).

5.2. Medidas Preventivas

A continuación, se abordan algunas medidas preventivas para tener en cuenta frente a la violencia de origen externo.

- *Política preventiva sensible a la violencia de origen externo*

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales es la herramienta a través de la cual se integra la actividad preventiva de la empresa en su sistema general de gestión y se establece su política de prevención de riesgos laborales. Para prevenir la violencia de origen externo debería existir en la empresa una política preventiva que contemple la violencia interna y externa. Desde esta óptica, cabe recoger recursos técnicos, humanos, materiales y económicos necesarios para combatir este tipo de violencia. Esta política debería ser conocida tanto por las personas trabajadoras de la empresa como por terceras personas ajenas a la misma (clientela, pacientes, alumnado u otro tipo de personas usuarias). Es importante hacer hincapié

y publicitar que la empresa adoptará acciones legales ante cualquier agresión o coacción al personal trabajador, incluyendo responsabilidades de tipo penal, en su caso.

- *Gestión psicosocial*

Como ya se ha comentado, existen condiciones de trabajo psicosociales que favorecen este tipo de violencia, sobre todo la violencia de servicios. Por tanto, en base a los resultados de la evaluación, se debería llevar a cabo una intervención psicosocial, seguimiento y control de las medidas (ver NTP 944 y 945: intervención psicosocial en prevención de riesgos laborales: principios comunes (I)- Año 2012).

- *Actuaciones sobre los centros de trabajo*

Con respecto al lugar de trabajo, se debe cumplir el Real Decreto 486/1997, de 14 de abril, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud en los lugares de trabajo. Los niveles de ruido deben mantenerse en el mínimo posible; debe garantizarse una adecuada iluminación, así como condiciones apropiadas de temperatura, humedad y ventilación, y los colores deberían tener un tono y una brillantez suaves. En este sentido, es importante destacar que el cumplimiento estricto de dicho real decreto no siempre es sinónimo de que resulte ergonómico o favorezca la prevención de este tipo de violencia. Además, la disposición del mobiliario debe ser tal que no obstaculice la huida del personal en caso necesario, así como evitar la creación de rincones o áreas oscuras. El mobiliario debería tener características intrínsecas que contribuyan a prevenir la violencia física de origen externo (mesas grandes, bordes redondeados, puntos de anclaje, etc.). En lo que concierne a los accesos al lugar de trabajo, estos deberían ser seguros, por lo que es aconsejable que las zonas de aparcamiento de los vehículos del personal se sitúen en las proximidades del lugar de trabajo para que las personas trabajadoras se tengan que desplazar lo mínimo posible, y siempre con la finalidad de crear un entorno de trabajo cómodo y seguro. En lo que respecta al espacio en el lugar de trabajo, debería ser adecuado para garantizar el descanso del personal, así como prohibir o controlar el acceso de personas ajenas a la organización. También se podrían instalar cámaras de vigilancia para proporcionar una mayor seguridad. En este sentido, es importante tener en cuenta que el artículo 89 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales indica que la empresa podrá instalar cámaras de videovigilancia, siempre que se informe con carácter previo, y de forma expresa, clara y concisa, a las personas trabajadoras y sus representantes. Además, el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, incluye medidas de seguridad obligatorias según el tipo de actividad (bancos, cajas de ahorro, joyerías, platerías, galerías de arte, estaciones de servicio, entre otras) tales como cámaras, conexión a policía, alarmas, cristales blindados, etc.

- *Refuerzo o fomento de recursos personales*

El personal de la empresa debe recibir formación específica y ser entrenado para detectar posibles señales de riesgo de violencia de origen externo y conocer los efectos adversos que puede tener este tipo de violencia, con el fin de que puedan reconocer los peligros, actuar de forma adecuada o cambiar el comportamiento en caso de

no ser adecuado. El personal debe estar entrenado para saber cómo actuar en caso de violencia externa y como activar en su caso los dispositivos de seguridad (alarma silenciosa, etc.). Son también importantes las asesorías y el acompañamiento por parte de la dirección de la empresa, así como la ayuda jurídica en todo caso.

- *Elaboración de códigos de conducta*

En lo que concierne a la información y comunicación, se podrían recopilar, distribuir y aplicar guías o códigos de conducta, así como campañas gráficas o escritas, en los que se expliquen las obligaciones y los derechos de la clientela, pacientes, alumnado u otro tipo de personas usuarias.

- *Elaboración de Protocolos de actuación frente a la violencia externa*

La elaboración de protocolos de actuación es fundamental para la prevención de la violencia de origen externo. Es importante que todas las personas trabajadoras sepan cómo y dónde notificar si ha ocurrido un suceso de violencia de origen externo y sensibilizar sobre ello.

Todos los agentes protagonistas deberían estar implicados en la prevención de estos riesgos laborales: la población trabajadora debería notificar todos los sucesos violentos, la empresa debería asumir la investigación y la atención sanitaria (canalizadas por la modalidad de la organización de la actividad preventiva), así como el registro de sucesos violentos, por último, la representación legal de la población trabajadora deberá ser consultada y participar en todas las cuestiones ligadas con la gestión de estas situaciones.

En el caso de que se materializara el acto violento de origen externo, es fundamental la investigación del suceso de forma interna, al igual que ocurre con el resto de los accidentes de trabajo e incidentes en el ámbito laboral. A este respecto, los sucesos violentos que se producen en el trabajo deben identificarse, notificarse y registrarse, para contribuir a evitar que se repitan en un futuro. En cualquier caso, a la hora de notificar el suceso, se debe poder omitir alguno de los datos recogidos, con el fin de garantizar el anonimato y la confidencialidad de la persona que lo notifica. Los destinatarios de esta comunicación deberían ser el/la empresario/a, el personal técnico de prevención de riesgos laborales, así como la representación legal de la población trabajadora si la hubiere. Además, en el caso de que el acto violento de origen externo derive en lesiones físicas o psíquicas para la persona trabajadora, se debe identificar como accidente de trabajo en el Sistema de Declaración Electrónica de Trabajadores Accidentados (Sistema Delt@). En este sentido, dicho sistema recoge como código del tipo de lesión: 110: trauma psíquico, choque traumático y 111: Daños psicológicos debidos a agresiones y amenazas.

6. REGISTRO DE SUCESOS VIOLENTOS DE ORIGEN EXTERNO

El objetivo de recoger los datos de los sucesos violentos de origen externo es proporcionar la información necesaria y suficiente para que, conociendo su casuística, se puedan poner en marcha medidas preventivas y correctivas específicas para el control de esta violencia, el manejo de situaciones y la actuación post suceso. En la tabla 3 se describen dichas comunicaciones:

¿Qué sucesos se deberían comunicar?	Todo suceso violento de origen externo debería ser comunicado por parte de la persona trabajadora agredida o testigo del suceso. Se deberían comunicar todas las agresiones físicas, verbales, simbólicas, económicas, ya tengan una naturaleza sexual o no y sean cometidas por medios tecnológicos o no.
¿Cuándo se podrían comunicar?	En el momento de producirse el suceso violento o a la mayor brevedad posible.
¿Cuántas comunicaciones se deberían realizar?	Un suceso violento podría haber más de una persona agredida, y cada agresión podría tener repercusiones diferentes, por tanto, debería comunicarse una por cada persona trabajadora agredida: <ul style="list-style-type: none"> • 1 persona trabajadora agredida y 2 o más personas agresoras = 1 comunicación. • 2 o más personas trabajadoras agredidas y 1 o más personas agresoras = 2 o más comunicaciones.
¿Quién debería hacer la investigación?	Como cualquier incidente o accidente con o sin baja laboral, el/la empresario/a deberá hacer la investigación y registro del suceso, apoyándose en la versión de la/s víctima/s, testimonios y material gráfico si existe (fotografías, video, notas escritas, etc.).

Tabla 3. Descripción de la comunicación del suceso violento de origen externo.

A continuación, se presenta una propuesta con ejemplos de datos a recabar sobre el suceso violento de origen externo. Cada organización, tras la consulta y par-

ticipación con las personas trabajadoras o la representación legal, podría consensuar otro tipo de información adicional a comunicar.

DATOS DE LA AGRESIÓN	INFORMACIÓN
Identificación de la persona trabajadora agredida	Sexo, edad, departamento, categoría profesional, antigüedad, si ha sido víctima de otras agresiones con anterioridad, si tiene formación en violencia de origen externo, entre otras.
Perfil de la persona agresora	Sexo, edad o aproximación, entre otras. Tipo de relación con la persona agredida: profesional o de servicios, interna o personal. Se podría identificar como "Relación habitual" si existe una relación continuada como mínimo de 3 meses entre los agentes implicados (personal sanitario – pacientes, profesorado- alumnado y familiares, personal conductor- viajero/a, personal de prisiones-presos/a, etc.).
Características de la agresión	Tipo de agresión: <ul style="list-style-type: none"> • Agresión física: indicar tipo de lesión, alcance y arma utilizada, si procede. • Agresión verbal: indicar tipo de insultos o vejaciones, amenazas, coacciones, gestos, etc. • Agresión simbólica: indicar tipo de actos y si va unida o no a la agresión física y/o verbal. • Agresión económica: indicar desperfectos en bienes de las personas trabajadoras y/o de la organización. • Agresión sexual. • Agresión por medios telemáticos. Factores de riesgo: condiciones de trabajo psicosociales y características de los centros de trabajo, entre otros. Otros datos: fecha, lugar y hora de la agresión, turno, entre otros.
Causas alegadas en la agresión	Relacionadas con las demandas de la persona ajena a la organización (ejemplos): <ul style="list-style-type: none"> • Demanda de atención sin cita previa o fuera de horario. • Demanda de atención inmediata. • Demanda sin presentar la documentación. Relacionadas con la atención recibida por la persona ajena a la organización (ejemplos): <ul style="list-style-type: none"> • Desacuerdo en los tiempos de espera. • Desacuerdo por falta de información y/o comunicación adecuada. • Desacuerdo con el trato recibido (generalmente, por parte de la víctima o en su defecto por la organización). • Desacuerdo con las normas internas de la organización en cuanto a la gestión del servicio. Insatisfacción con el servicio recibido o producto adquirido. Intento de robo/atracos. Causas ajenas a la organización o a la asistencia prestada (ejemplos): <ul style="list-style-type: none"> • Discusión entre personas usuarias, pacientes, clientela, etc. • Estado o condición de la propia persona agresora (estado de agitación por trastornos mentales, consumo de sustancias y/o problemas personales).
Repercusiones del suceso violento	Consecuencias sobre la salud de la persona trabajadora: <ul style="list-style-type: none"> • Lesión física, problemas de salud mental... Nivel asistencial recibido: <ul style="list-style-type: none"> • Atención primaria, atención hospitalaria... Consecuencias sobre la organización: <ul style="list-style-type: none"> • Interrupción de la jornada, baja... Si causa Incapacidad Temporal, se debería especificar un criterio de duración, recaída, etc. Actuaciones postincidente: <ul style="list-style-type: none"> • Medidas tomadas por la organización con plazo de actuación.
Otros	Por ejemplo: indicar si el/la agresor/a es reincidente.

Tabla 4: Propuesta con ejemplos de datos a recabar sobre el suceso violento de origen externo.

BIBLIOGRAFÍA

AGENCIA EUROPEA PARA LA SEGURIDAD Y LA SALUD EN EL TRABAJO (EU-OSHA). Facts 24, la violencia en el trabajo. 2002. [consulta. 20 de febrero de 2025]. Disponible en: [Factsheet 24 - La violencia en el trabajo | Safety and health at work EU-OSHA \(europa.eu\)](#)

CALIFORNIA DIVISION OF OCCUPATIONAL HEALTH AND SAFETY (CAL/OSHA). Guidelines for Workplace Security, 1995.

Garantía integral de la libertad sexual. Ley 10/2022, de 6 de septiembre. Boletín Oficial del Estado, nº 215 (07-09-2022).

INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL (ITSS). Criterio N.º 104/2021 sobre actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en riesgos psicosociales, 2021.

INSPECCIÓN DE TRABAJO Y SEGURIDAD SOCIAL (ITSS). Criterio N.º 87/2011 sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco, 2011.

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (INSST). Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales, 2022. [consulta. 20 de febrero de 2025]. Disponible en: [Directrices básicas para la gestión de los riesgos psicosociales](#)

INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO (INSST). Salud mental y trabajo. Diagnóstico de la situación, 2023. [consulta. 20 de febrero de 2025]. Disponible en: www.insst.es/documents/94886/5326464/Salud+Mental+y+Trabajo+2023.pdf/9a0163c8-e840-0b47-ea05-dc4e46e866ab?t=1687776097872

Instrumento de adhesión al Convenio sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Boletín Oficial del Estado, nº 143 (16-06-2022).

Prevención de riesgos laborales. Ley 31/1995, de 8 de noviembre. Boletín Oficial del Estado, nº 269 (10-11-1995).

Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales. Ley Orgánica 3/2018. Boletín Oficial del Estado, nº 294 (6-12-2018).

Reglamento de Seguridad Privada. Real Decreto 2364/1994. Boletín Oficial del Estado, nº 8 (10-01-1995).