

**CHECK LIST TOMA DE DATOS DE
INCIDENTES VIOLENTOS DE
ORIGEN EXTERNO ACAECIDOS EN
LAS ORGANIZACIONES**



CHECK LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



TOMA DE DATOS

Versión
1

ÍNDICE

METODOLOGÍA.....	3
DATOS DE LA PERSONA AGRESORA (D1)	4
CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA AGREDIDA (D2).....	6
CARACTERÍSTICAS DEL INCIDENTE VIOLENTO (D3).....	8
REPERCUSIONES DEL INCIDENTE VIOLENTO (D4)	10

CHECK LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



TOMA DE DATOS

Versión
1

METODOLOGÍA

OBJETO DEL CHECK-LIST

Proporcionar al empresariado la información necesaria y suficiente sobre los incidentes de violencia laboral de origen externo de su organización, para que, conociendo su casuística, pueda poner en marcha medidas preventivas y correctivas específicas para el control de la violencia ocupacional externa, el manejo de situaciones y la actuación post incidente.

INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DEL CHECK-LIST

1. ¿Qué incidentes se notifican? Todo incidente violento debe ser notificado por parte de la persona trabajadora agredida. Ningún acto violento está justificado. Por ello debe combatirse la creencia de que la violencia es una consecuencia inevitable del trabajo e implantarse la idea de que debe ser erradicada del mismo.
2. ¿Cuándo se notifica?
 - a. Han de notificarse siempre todas las agresiones físicas, las verbales graves y las económicas (daños estructurales o mobiliario)
 - b. Pueden notificarse el resto de agresiones (verbales, simbólicas) siempre que supongan una repercusión sobre la salud psicológica de la persona trabajadora, y por tanto requieran una visita y atención por parte de profesionales de la medicina o la psicología.
3. ¿Cuántas notificaciones? En un incidente violento puede haber más de una persona agredida, y cada una de ellas tener repercusiones diferentes, por tanto:
 - a. 1 persona trabajadora agredida-2 o más personas agresoras = 1 notificación.
 - b. 2 o más personas trabajadoras agredidas - 1 o más personas agresoras = 2 o más notificaciones.
4. ¿Quién hace la investigación? Como cualquier incidente o accidente con o sin baja laboral, el técnico de prevención de riesgos laborales o trabajador designado hará la investigación y registro del incidente, apoyándose en la versión de la o las personas agredidas, testimonios y material iconográfico si existe (fotografías, video, notas escritas, etc.)

CHECK LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



TOMA DE DATOS

Versión
1

DATOS DE LA PERSONA AGRESORA (D1)

ELEMENTOS		DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
D1-1	Situación de partida en el escenario de la agresión. Características y circunstancias de la persona agresora en el inicio del incidente violento	Persona estratégica, que agrede como un medio para obtener un fin: La persona, sin patología propiciatoria ¹ , protagoniza un acto estratégico de violencia ocupacional, de forma planificada y premeditada, para obtener un determinado beneficio.	<input type="checkbox"/>
		Persona que agrede estando agitada: El acto de violencia ocupacional se realiza en un contexto de déficit de autocontrol (imputable a algún tipo de patología psiquiátrica, demencia, drogodependencia, alcoholismo; o bien a trastornos conductuales de adaptación o a algún tipo de descompensación aguda).	<input type="checkbox"/>
		Persona agresora disconforme: Persona que actúa violentamente al percibir algún tipo de inadecuación entre la respuesta profesional que recibe y sus propias demandas y expectativas iniciales.	<input type="checkbox"/>
D1-2	Edad de la persona agresora: Como no será posible en muchas ocasiones conocer con precisión la edad de la persona agresora, se la clasificará atendiendo a los siguientes intervalos:	Menos de 20 años	<input type="checkbox"/>
		Entre 21 y 35 años	<input type="checkbox"/>
		Entre 36 y 50 años	<input type="checkbox"/>
		Más de 50 años	<input type="checkbox"/>
D1-3	Sexo de la persona agresora	Hombre	<input type="checkbox"/>
		Mujer	<input type="checkbox"/>
D1-4	Reincidente: Se conoce que anteriormente la persona agresora ha ocasionado otros incidentes en este mismo centro o en otros	Si	<input type="checkbox"/>
		No	<input type="checkbox"/>
		Desconocido	<input type="checkbox"/>
D1-5	Relación habitual entre la persona agresora y persona agredida: Existe una relación continuada como mínimo de 3 meses entre los agentes implicados. (personal sanitario – pacientes, profesorado- alumnado y familiares, conductor – viajero, etc.).	Si	<input type="checkbox"/>
		No	<input type="checkbox"/>
		Desconocido	<input type="checkbox"/>
D1-6	Número de personas agresoras: La agresión la ejerce una sola persona o más de una.	Sólo 1	<input type="checkbox"/>
		Más de 1. En este caso, se indicará el número.	

¹ El que una determinada persona agresora tenga patología propiciatoria no significa que siempre actúe bajo los efectos de la misma. Ello resulta especialmente relevante en ámbitos como los de los servicios sanitarios y sociales. Debe marcarse este apartado sólo en situación de descompensación (persona agitada)

CHECK LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



TOMA DE DATOS

Versión
1

DATOS DE LA PERSONA AGRESORA (D1)

D1-7

Otras características individuales de la persona agresora (relevantes para el seguimiento individual o colectivo de la investigación).

CHECK LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



TOMA DE DATOS

Versión
1

CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA AGREDIDA (D2)

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	
D2-1	Menos de 20 años	<input type="checkbox"/>	
	Entre 21 y 35 años	<input type="checkbox"/>	
	Entre 36 y 50 años	<input type="checkbox"/>	
	Más de 50 años	<input type="checkbox"/>	
D2-2	Hombre	<input type="checkbox"/>	
	Mujer	<input type="checkbox"/>	
D2-3	Menos de 6 años (si se selecciona este campo, entonces)	Menos de 6 meses	<input type="checkbox"/>
		Más de 6 meses y menos de 2 años	<input type="checkbox"/>
		Más de 2 años y menos de 6 años	<input type="checkbox"/>
	Más de 6 y menos de 15 años	<input type="checkbox"/>	
	Más de 15 años	<input type="checkbox"/>	
D2-4	Contrato estable: fijo o indefinido	<input type="checkbox"/>	
	Contrato inestable: temporal	<input type="checkbox"/>	
	Autónomo (especificar).	<input type="checkbox"/>	
D2-5	Personal directivo y línea de mando	<input type="checkbox"/>	
	Personal técnico superior	<input type="checkbox"/>	
	Personal técnico intermedio	<input type="checkbox"/>	
	Personal operario	<input type="checkbox"/>	
	Otros (especificar).	<input type="checkbox"/>	
D2-6	Reincidente: La persona trabajadora agredida ¿ha sido víctima de otros incidentes en este mismo centro de trabajo o empresa?	Sí <input type="checkbox"/>	
	No <input type="checkbox"/>		
	Desconocido <input type="checkbox"/>		
D2-7	Formación específica en PRL en la prevención de la VOE: La persona trabajadora agredida ¿ha recibido formación específica en prevención de la VOE en los 3 últimos años?:	Sí <input type="checkbox"/>	
	No <input type="checkbox"/>		

CHECK LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



TOMA DE DATOS

Versión
1

CARACTERÍSTICAS DE LA PERSONA AGREDIDA (D2)

D2-8

Otras características individuales de la persona trabajadora agredida que puedan ser relevantes para el seguimiento individual o colectivo de la investigación. (P. ej. en el sector Sanidad **puesto de trabajo específico** de auxiliar de farmacia; en el de Transporte expendedor de billetes en terminal de metro, etc.)

CHECK LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



TOMA DE DATOS

Versión
1

CARACTERÍSTICAS DEL INCIDENTE VIOLENTO (D3)

ELEMENTOS		DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	
D3-1	Fecha Agresión			
D3-2	Hora de la agresión			
D3-3	Día de la agresión	Lunes	<input type="checkbox"/>	
		Martes	<input type="checkbox"/>	
		Miércoles	<input type="checkbox"/>	
		Jueves	<input type="checkbox"/>	
		Viernes	<input type="checkbox"/>	
		Sábado	<input type="checkbox"/>	
		Domingo	<input type="checkbox"/>	
D3-4	Turno de la agresión	Mañana: de 7:00 a 15:00	<input type="checkbox"/>	
		Tarde: de 15:01 a 22:00	<input type="checkbox"/>	
		Noche: de 22:01 a 06:59	<input type="checkbox"/>	
D3-5	Pretexto invocado para la conducta violenta	Información insuficiente (por falta o no de recursos humanos), tardía, inespecífica o de poca calidad, confusa o contradictoria	<input type="checkbox"/>	
		Dinámica de trabajo habitual, frustración por disconformidad o por simple incumplimiento de la expectativas de la persona usuaria agresora.	<input type="checkbox"/>	
		Trato/ Comunicación, mala relación percibida entre profesional y usuario, atribuida a falta de empatía o de preparación del profesional en el manejo de situaciones	<input type="checkbox"/>	
		Otros	Incumplimiento norma (p.ej: en el sector Transporte, no disponer de billete; en Hostelería, no respetar descanso nocturno; en Educación o en Sanidad, incumplimiento percibido respectivamente por estudiante o paciente del horario de tutoría académica o de visita médica que tenían asignado).	<input type="checkbox"/>
			Alta Médica o Laboral, en el sector Actividades Sanitarias	<input type="checkbox"/>
		Desconocida. No se ha podido determinar un pretexto invocado. (incluyendo también posibles casos de personas con patologías o antecedentes propiciatorios).	<input type="checkbox"/>	

CHECK LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS

  	TOMA DE DATOS	Versión 1
---	---------------	--------------

CARACTERÍSTICAS DEL INCIDENTE VIOLENTO (D3)

D3-6	Tipo de violencia ejercida	Verbal. Uso de la palabra por la persona agresora para ofender, insultar, injuriar, difamar, desacreditar, ridiculizar, ultrajar, amenazar, intimidar, atemorizar, etc., la persona agredida. Habitualmente se da en interacciones cara a cara y ocasionalmente a través de mensajes telefónicos, electrónicos, vía SMS o de escritos en papel, en grafitos, etc. A veces, va precedida, acompañada o seguida de otras manifestaciones de agresión.	<input style="width: 30px; height: 30px;" type="checkbox"/>
		Física. Contacto corporal en forma de empujón, patada, bofetada, puñetazo, golpe con alguna otra parte del cuerpo, arañazo, mordedura, estirón de cabello, escupitajo o bien de ataque con algún objeto contundente o cortante, con manejo de arma blanca o de fuego o mediante el recurso a cualquier otro tipo de objeto o sustancia capaz de causar daño o lesiones en la persona agredida.	<input style="width: 30px; height: 30px;" type="checkbox"/>
		Simbólica. Ataque sutil en forma de invasión del espacio personal, de intrusión en lugares no autorizados, de realización de gestos intimidatorios, de ostentación de armas, etc., que puede ir asociado o no a la violencia verbal o física.	<input style="width: 30px; height: 30px;" type="checkbox"/>
		Económica. Apropiación, deterioro o destrozo de objetos y pertenencias del centro o particulares del personal empleado en el mismo, manoseo de instrumental de trabajo o de mobiliario de la institución, etc	<input style="width: 30px; height: 30px;" type="checkbox"/>
D3-7	Intervención	Si	<input style="width: 30px; height: 30px;" type="checkbox"/>
		No	<input style="width: 30px; height: 30px;" type="checkbox"/>
D3-8	Concesiones a la persona agresora	Si	<input style="width: 30px; height: 30px;" type="checkbox"/>
		No	<input style="width: 30px; height: 30px;" type="checkbox"/>

CHECK LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



TOMA DE DATOS

Versión
1

REPERCUSIONES DEL INCIDENTE VIOLENTO (D4)

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
D4-1	Repercusiones sobre la salud de la persona trabajadora agredida². Consecuencias inmediatas en la salud	Lesión física leve (heridas leves, contusiones, etc. cualquier lesión que implique una baja laboral inferior a los 15 días) <input type="checkbox"/>
	Lesión física grave (heridas graves, fracturas, etc.) cualquier lesión que implique ingreso hospitalario o baja laboral superior a los 15 días.	<input type="checkbox"/>
	Disfunción psicológica (ansiedad, depresión, miedo, etc.)	<input type="checkbox"/>
	Ninguna	<input type="checkbox"/>
D4-2	Repercusión Laboral Inicial. Consecuencias inmediatas sobre la continuidad o no en el puesto de trabajo de la persona trabajadora agredida. Las variables son:	Interrupción de la jornada laboral por causa física <input type="checkbox"/>
		Interrupción de la jornada laboral por causa psíquica <input type="checkbox"/>
		Baja laboral <input type="checkbox"/>
		Ninguna <input type="checkbox"/>
D4-3	Actuaciones post incidente. Acciones emprendidas por la empresa, la propia persona trabajadora o la administración a raíz del incidente violento.	Acciones extrajudiciales <input type="checkbox"/>
		Acciones judiciales <input type="checkbox"/>
		Ninguna <input type="checkbox"/>
D4-4	Resolución del caso. Las acciones preventivas derivadas de la investigación del incidente violento ¿se han ejecutado en el plazo previsto?	Sí <input type="checkbox"/>
		No <input type="checkbox"/>
		Pendientes <input type="checkbox"/>

² Especialmente relevante para la evaluación del impacto psicológico de la VOE (síndrome de estrés post traumático, etc.).