

Consecutivo N. 2016-00080

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A SITUACIONES DE AGRESIÓN Y VIOLENCIA



INDICE

1. INTRODUCCIÓN
2. MOTIVOS QUE JUSTIFICAN EL PROTOCOLO DE ACTUACION
 - 2.1 Objetivos
3. ASPECTOS GENERALES.DEFINICIONES
4. EVALUACION DE LOS FACTORES DE RIESGOS
5. MEDIDAS PREVENTIVAS
6. PROTOCOLO DE ACTUACION
 - 6.1. PAUTAS DE ACTUACION PARA LA PREVENCION DE LAS AGRESIONES
 - 6.1.1. Desencadenante de las agresiones
 - 6.1.2. Posibles inhibidores de las agresiones
 - 6.1.3. Plan de formación
 - 6.2. PAUTAS DE ACTUACION PARA EL AGENTE AGREDIDO
 - 6.2.1 Situación de agresión física/verbal. Solicitud de apoyo al compañero en turno en caso de tenerlo.
 - 6.2.2. Comunicación urgente a la Central de Monitoreo
 - 6.2.3. Traslado al servicio de urgencias
 - 6.2.4. Comunicación oficial del incidente al Director Operativo/Directora de Talento Humano/Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo/COPASST/Administrador(a) o persona responsable del Servicio
 - 6.2.5. Denuncia ante el órgano competente
 - 6.2.6. Medidas de apoyo al trabajador agredido
 - 6.2.6.1. Apoyo inmediato
 - 6.2.6.2. Apoyo psicológico
 - 6.2.6.3. Apoyo jurídico
 - 6.2.7. Registro de incidencias y agresiones

6.3. GUÍA DE ORIENTACION LEGAL

6.3.1. Procedimiento

6.3.2. Clasificación del delito e inicio del procedimiento

6.3.3. Plazo

6.3.4. Asistencia Jurídica

7. RESPONSABILIDADES

7.1. Funciones

8. COLABORACIÓN

9. PLAN DE SEGUIMIENTO

10. ANEXOS

10.1. Anexo I. Cuadro Resumen

10.2. Anexo II. Hoja de Registro de Agresiones

10.3. Anexo III. Organigrama

	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
		Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

I. INTRODUCCION

La violencia en el lugar de trabajo atenta contra la dignidad y los derechos de los trabajadores pero también es una amenaza a la eficiencia y el éxito de las organizaciones. Todo esto, según el Consejo Nacional de Riesgos Laborales, lo cual conlleva a los trabajadores a sufrir consecuencias diversas dependiendo de la naturaleza de la agresión y de las características personales de cada víctima concreta. Así, los efectos pueden ir desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción profesional hasta el estrés o los daños físicos.

A la Gerencia General de Aguialarmas LTDA en Coordinación con los Departamentos de Seguridad y Salud en el Trabajo, Operativo y de Talento Humano, les corresponde promover las mejores condiciones de trabajo del personal a su cargo, uno de cuyos aspectos más relevantes es la seguridad tanto Operativa (razón de ser de la empresa) como la seguridad y salud en el trabajo, dada la gran variedad y concentración de riesgos.

Por ello, además de manifestar su rechazo a cualquier clase de violencia, se promoverán las acciones precisas para prevenir estos hechos y garantizar a sus trabajadores la máxima seguridad ante posibles situaciones de riesgos.

Con esta última premisa, se aborda la elaboración de un protocolo de actuación, que es un documento que recoge las distintas situaciones a las que puede enfrentarse un colectivo o individuo y que establecen la función que cada uno de ellos tiene que desempeñar, así como el orden de los pasos, las acciones necesarias, la jerarquía, etc.

La falta de protocolos provoca descoordinación, incertidumbre, toma de decisiones inadecuadas, a la vez que disminuye la eficacia de las acciones y aumenta el riesgo del personal en el ejercicio de sus funciones. Igual de importante es su correcta difusión y aplicación, ya que la falta de conocimiento y comprensión de los protocolos cuando éstos existen, o el hecho de que los mismos no abarquen a todos los colectivos que participan en determinados trabajos los invalidan como herramientas útiles.

	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST		Fecha Elaboración Abril 2016 Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01 Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.
---	--	--	--	---

Queremos por lo tanto establecer estrategias que nos permitan fundamentalmente **PREVENIR** estas situaciones, además de una correcta **DETECCIÓN, ACTUACION y RESOLUCIÓN** de estas posibles conductas.

El documento pretende facilitar la adopción de medidas preventivas y facilitar la resolución de conflictos pero una vez acaecidos, también orienta los pasos a seguir para comunicación y/o denuncia si procediera.

Hay que añadir que no es un documento cerrado sino que permanecerá abierto para adaptarse a la evolución de las situaciones y a las aportaciones que pudieran producirse.

Se presenta un Protocolo de Actuación ante posibles situaciones de conflictos y/o agresiones entre el personal de Aguialarmas y los usuarios a los que corresponde atender en cada área de trabajo. Elaborando este documento se pretende mantener formados e informados a los trabajadores frente a las actuaciones en la resolución de conflictos, promoviendo a su vez cursos de formación continua de los trabajadores.

2. MOTIVOS QUE JUSTIFICAN UN PROTOCOLO DE ACTUACIÓN.

Las consecuencias negativas de la violencia repercuten de forma importante en la salud psíquica y física y en el entorno tanto laboral como social del agredido, devaluando la prestación del servicio por las conductas de miedo y precaución adoptadas por la víctima.

La realidad diaria nos confirma la existencia de incidentes, cada vez más frecuentes en el ámbito de los Guardas de Seguridad, no excluyendo las demás áreas de trabajo de Aguialarmas LTDA, en relación al ejercicio de su labor con los usuarios de los servicios prestados.

PARA EVITAR CUALQUIER TIPO DE AGRESIÓN TENGA EN CUENTA QUE:

1. Durante el horario de trabajo y actos de servicio los Trabajadores mantendrán una apariencia correcta y acorde con la representatividad que ostentan. Del mismo modo, el trato a los ciudadanos/usuarios/clientes será siempre cortés, evitando actitudes desconsideradas y

	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
		Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

desarrollando una función informativa ante éstos en aras a prevenir daños a la integridad física/psicológica de las personas.

2. Los Trabajadores deberán ejercer una función disuasoria, previa a la denunciadora, ejerciendo su vigilancia de tal forma que eviten los daños y/o abusos.

3. Se manifestarán altercados y discusiones al informar a los agresores que se van a denunciar y Solicitar los datos necesarios para formular la correspondiente denuncia. Apóyese en un Supervisor o Director Operativo.

4. En el caso de que los denunciados se negaran a identificarse y facilitar otros datos que se les solicite, los Trabajadores se valdrán del auxilio de autoridad policial para conseguirlos y darán cuenta de la incidencia al área correspondiente lo antes posible.

5. Si un Trabajador recibiera insultos, amenazas y ofrecimientos en el ejercicio de sus funciones, lo pondrá con la mayor urgencia posible, en conocimiento de su superior inmediato, y dará cuenta del hecho a la inspección de policía correspondiente o a la Oficina de Conciliaciones de la Policía Metropolitana de Ibagué, haciendo constar en el oficio su condición de Guarda de Seguridad o el cargo según sea el caso.

6. En el supuesto de ser objeto de agresión, el trabajador podrá defenderse utilizando los medios de seguridad proporcionados por la empresa y según el Protocolo de Operación para el Servicio de Vigilancia definido por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada y procederá con la mayor brevedad posible de igual forma que en el apartado anterior.

Los riesgos de agresión y violencia vienen recogidos en la matriz de riesgos y peligros laborales del cargo de Guarda de Seguridad, Supervisor, Director Operativo, Técnico Instalador de Medios Tecnológicos, Operador, Cobrador, y el área de administración en general. En dicha evaluación, se recoge entre otros riesgos públicos las agresiones y lesiones derivadas de la prestación del servicio. Se incluyen aquí tanto las agresiones intencionadas verbales y/o físicas así como situaciones conflictivas.

Las características especiales, y situaciones personales de algunos ciudadanos, que abordan los trabajadores de la seguridad que generalmente van en grupos, portan armas blancas, y de fuego, en ocasiones presentan síntomas de embriaguez, realizan prácticas de furtivismo (aquellas prácticas, acciones y situaciones fuera de ley o que no están bien vistas a nivel moral), etc. Situaciones que provocan que puedan dirigirse con actitud manifiestamente agresiva hacia los

 NIT. 809.005.743-1	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016 Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01 Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.
--	---	---	---

guardas de Seguridad, en el ejercicio y cumplimiento de la labor de control y vigilancia que estos últimos tienen encomendada.

2.1 OBJETIVOS

- Prevenir y/o disminuir las situaciones de tensión y conflictos entre los Trabajadores y ciudadanos/usuarios/bandas delincuenciales/delincuente común.
- Prevenir las agresiones y actos de violencia que puedan producirse en contra.
- Proteger a los Trabajadores con los medios materiales y humanos disponibles.
- Generar seguridad y confianza entre el área de Guardas de Seguridad, Supervisores, Directores Operativos, Técnicos, Operadores y en general a todos los puestos de trabajo que tengan contacto permanente con personal externo a la organización, prestándoles apoyo administrativo, Operativo y de Medios Tecnológicos de forma oportuna.

3. ASPECTOS GENERALES. DEFINICIONES

Situación conflictiva

Una situación conflictiva suele ser aquella en la que se puede ver en peligro la sensibilidad de alguna de las partes, (conflicto inter-personal), o aquellas a las que nos cuesta enfrentarnos (conflicto intra-personal).

Violencia en el lugar de trabajo

La definición genérica de violencia en el lugar de trabajo, según la Organización Mundial de la Salud, se refiere a “todos aquellos incidentes en los que la persona es objeto de malos tratos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, con la implicación de que se amenace explícitamente o implícitamente su seguridad, bienestar o salud”.

Incidente violento en el lugar de trabajo

Se denomina así cualquier actitud que conlleve abuso verbal o físico, amenazas o cualquier otro comportamiento intimidatorio, ataque físico intencionado, amenazas verbales o con un arma ofensiva, coacción o ataque sexual (en el caso de las mujeres guardas de seguridad) cometido por

 NIT. 809.005.743-1	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
		Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

cualquier persona contra un trabajador en el cumplimiento de su ejercicio laboral y causando un daño físico o psicológico en la persona o en perjuicio de la propiedad.

Lugar de trabajo

Cualquier instalación donde se presta la atención con independencia de su dimensión y ubicación, tanto si es urbana como rural, fija o móvil, y la prestación de servicio fuera de estas instalaciones, como vehículos, calle, domicilios, industrias, instalaciones -incluyendo los desplazamientos (en el caso de Supervisores, Directores Operativos y Técnicos de Medios Tecnológicos).

Autor/Agresor

La persona que comete los actos de violencia o que incurre en cualquiera de los comportamientos que provoquen un incidente violento contra los Trabajadores de Agualarmas LTDA.

Victima

El trabajador que es objeto de un incidente de violencia en relación con su trabajo, conforme a la definición de violencia en el lugar de trabajo.

Daños derivados del trabajo

Enfermedades, patologías o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo.

4. EVALUACION DE LOS FACTORES DE RIESGO

Evaluación de riesgos en los lugares de trabajo

La Gerencia General en Coordinación con el Responsable de Seguridad y Salud en el Trabajo y el COPASST son los responsables de evaluar los riesgos para la salud y la seguridad a los que están expuestos los trabajadores. Señalaremos a continuación algunas de las potenciales situaciones de riesgo a las que pueden estar expuestos el grupo de trabajadores más vulnerable que son los Guardas de Seguridad y que deberán ser valoradas.

 NIT. 809.005.743-1	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
		Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

Principalmente existen dos riesgos fundamentales: el guarda trabaja solo, en el campo y/o en zonas despobladas, en porterías o realizando el servicio de ronda, debiendo tomar decisiones en el acto, por tanto corre el riesgo de sufrir ataques, verbales o físicos; el otro factor de riesgo es la relación directa con los ciudadanos/usuarios/clientes en los puestos de trabajo con alta afluencia de público general como lo son los puestos de trabajo del sector sanitario, residencial y comercial. Ambos riesgos se agravan en turnos nocturnos.

5. MEDIAS PREVENTIVAS

Las medidas preventivas que vienen recogidas en matriz de riesgos y peligros laborales Riesgo Público, (Agresiones/lesiones causadas por personas), junto a las que con este protocolo se proponen, son las siguientes:

- I. Se debe dar a los trabajadores una formación específica donde desarrollen habilidades para reconocer conflictos y hacer frente a los mismos adecuadamente.
- II. Dar a conocer y documentar cualquier incidente de violencia, sea ésta verbal o física. A este fin se diligenciará la hoja de registro de incidencias y el Informe de investigación de incidentes o accidentes de trabajo y cuando sea el caso el registro fotográfico del mismo.
- III. Establecer el procedimiento de emergencia sobre qué hacer en caso de que se presente la agresión. Adjunto al presente protocolo.
- IV. Siempre que se estime conveniente se solicitara el apoyo de otros compañeros, y de ser necesario se requerirá el apoyo del cuadrante de la policía, la presencia del supervisor y Director Operativo que corresponda en turno de trabajo y el servicio de ambulancia si fuera necesario. En caso de enfrentamiento con los usuarios/ciudadanos/ bandas delincuenciales/delincuente común, se formulará la pertinente denuncia ante la inspección de policía o en la Oficina de Conciliaciones de la Policía Metropolitana de Ibagué en los casos que se estime oportuno.
- V. Asegurar la comunicación (por radio) a la central de monitoreo.
- VI. Cambio de zona de trabajo, cuando así lo considere el jefe inmediato hasta que la situación que entrañe peligro cese.

	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST		Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
			Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

- VII. Cuando las circunstancias de la situación así lo precisara, se podrá disponer que los Trabajadores realicen el servicio en compañía del Supervisor hasta que la situación de riesgo cese.
- VIII. En situaciones donde se demuestren desavenencias entre las partes, o la existencia probada de riesgo para el trabajador, podrá pedir el relevo con otro compañero al departamento de talento humano para que lo sustituya hasta que la situación de riesgo cese.
- IX. Se establecerá el monitoreo permanente del puesto de trabajo, por medio de la central de monitoreo, visitas de supervisión y visitas de control por parte de los directores operativos con el fin de garantizar el contacto con otros compañeros y disminuir los riesgos que se agravan en turnos nocturnos.

6. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

Los distintos pasos a seguir ante una situación de agresión verbal o física que se exponen a continuación se puede ver reflejados en el cuadro resumen (Anexo I)

Por otra parte, el Protocolo de Actuación se desarrollará salvaguardando en todo momento los principios básicos de intimidad y confidencialidad del trabajador agredido.

6.1 PAUTAS DE ACTUACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DE AGRESIONES.

En caso de que estimemos que nuestra integridad física se encuentra en peligro, es aconsejable seguir determinadas pautas para reducir el riesgo de ser agredido. Se trata de adquirir y consolidar hábitos de seguridad en el lugar de trabajo.

Los consejos que se ofrecen a continuación son acciones simples y precauciones generales, no suficientes por sí mismas, sino complementarias a otras actuaciones y medidas.

Es posible que no se estimen viables todas estas pautas, se pueden adoptar aquellas que sean coherentes con nuestro carácter y estilo de vida o que nos resulten más cómodas.

Algunos de los comportamientos y actitudes recomendables ante situaciones de violencia contra nuestra persona son:

 NIT. 809.005.743-1	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
		Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

- Informar a todas las personas que se considere necesario, de modo que estén preparadas para detectar situaciones de riesgo / agresiones y pedir ayuda o prestarla en caso necesario.
- Intentar una **detección precoz** de las **situaciones de riesgo**, es decir, tratar de reconocer los primeros signos de peligro o las señales que anteceden a los actos violentos.

Las señales de riesgo potencial de violencia se pueden percibir a través del *lenguaje verbal*, pero sobre todo, del no verbal:

A nivel verbal: insultos, amenazas más o menos explícitas, etc.

A nivel no verbal: contracción de músculos de la cara o expresión facial tensa puños apretados, mirada fija, señalar con el dedo, cambios de postura rápidos y sin finalidad concreta, tono de voz alto, etc.

Una vez **detectado un peligro**, generalmente la **primera opción** y la más segura es evitar la situación, tratar de evadirla, **alejarse** o no permanecer en un lugar en el que quedemos expuestos al ataque. Conviene buscar una zona segura (por ejemplo desplazarse a un lugar donde haya más personas) intentando no llamar la atención o interrumpir la conversación aludiendo que debe desplazarse para realizar otra tarea que requiere de su inmediata atención, durante esos minutos trate de relajarse, tomar aire profundamente y piense de forma serena como puede manejar la situación para evitar altercados mayores.

ANTE UNA AMENAZA SUTIL, QUE NO SEA EXPLÍCITA, lo mejor es **no darse por aludido** pues ello aumenta la probabilidad de que el potencial agresor efectúe finalmente un ataque directo.

EN CASO DE VIOLENCIA VERBAL EXPLÍCITA Y DIRECTA, se recomienda, en primera instancia, no responder a las provocaciones y permanecer sin sobresaltarse (o al menos aparentarlo) para ello puede utilizarse una técnica asertiva denominada **BANCO DE NIEBLA** que consiste básicamente en aguantar la situación y dejar que la persona se desahogue, sin desafiarla. Este comportamiento requiere el control de las reacciones emocionales, para lo que es necesario poseer ciertas habilidades de auto-control, manejo de la tensión y de situaciones de alto grado de estrés.

Sólo si la situación lo permite y el potencial agresor tiene cierto grado de receptividad, se puede intentar dialogar de forma asertiva o negociar.

	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST		Fecha Elaboración Abril 2016 Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01 Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.
---	---	--	--	---

Las conductas que se analizan a continuación pueden ayudar a que el interlocutor este más receptivo ante nuestras palabras y razonamientos y aumentan la probabilidad de poder apaciguarlo o reconducirlo hacia un estado emocional más tranquilo.

El primer paso sería hacer un esfuerzo por comprender la conducta del individuo y empatizar con él (ponerse en lugar del otro) para ello, podemos **escuchar activamente** sus argumentos, demostrándole tanto con nuestro lenguaje verbal como no verbal, que le entendemos. La **escucha activa**, además suele facilitar la liberación de la tensión emocional del potencial agresor.

Intentar no llevarle directamente la contraria: **evitar discutir** sus ideas y razones, no criticar su comportamiento, **no restar importancia** a sus quejas o críticas etc.

Si es posible, se puede intentar hacer ver a la persona las consecuencias que podrían derivarse de sus acciones (es decir, fomentar el que tome conciencia de las implicaciones de sus actos), pero sin decirle lo que debe hacer. Buscar puntos básicos de acuerdo y alianzas sencillas.

Cabe recalcar que, en caso de que el individuo esté muy alterado o tenga un ataque de cólera, de nada sirve intentar hablar o razonar con él, en este estado no puede procesar la información, ni está en disposición de utilizar la lógica.

Si nos encontramos ante un agresor que **se crece** cuando la otra persona no se defiende (la pasividad o el miedo de la víctima aumenta su violencia verbal) pero sin embargo la probabilidad final de agresión física es mínima, existe la opción de requerirle con firmeza que se calme o responderle en su mismo tono siempre evitando usar amenazas, coacciones o insultos.

Es importante saber que determinados factores de **nuestro lenguaje no verbal** pueden actuar como **desencadenantes de una agresión y otros como inhibidores de esta**. A continuación se enumeran algunos de ellos:

6.1.1 DESENCADENANTES DE LA AGRESIÓN

En general puede actuar como tal cualquier gesto o señal que pueda interpretarse como desafío, hostilidad o amenaza. Es recomendable evitar:

- **Miradas excesivamente fijas**, que pueden percibirse como increpantes, hostiles o provocadores. Es decir, no es recomendable mantener un contacto visual prolongado.
- **Tono de voz elevado**. Sin embargo, si está indicado que el tono sea firme y convincente.
- **Señalar con el dedo**, lo que puede interpretarse como un gesto acusatorio.

	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
		Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

6.1.2. POSIBLES INHIBIDORES DE LA AGRESIÓN

Para disminuir la probabilidad de agresión se aconseja:

- **Articular** las palabras de forma clara, **segura y sin titubeos**
- Sostener un ritmo tranquilo y pausado en el discurso.
- **Mantener el cuerpo erguido pero relajado**, es decir, **postura segura, pero no altiva**.
Existen estudios que demuestran que uno de los factores que influye a la hora de que el agresor escoja a su víctima es el aspecto corporal. Por ejemplo, una posición de hombros caídos, mirada baja, etc. da apariencia de inseguridad, lo que aumenta la probabilidad de ser escogido como víctima.

En resumen teniendo en cuenta los preceptos del lenguaje corporal, lo más adecuado suele ser la adopción de un **estilo de respuesta asertivo** (hablar fluidamente, gestos firmes, postura erecta, etc.) y **evitar un estilo pasivo** (ojos mirando hacia abajo, vacilaciones, voz baja, postura hundida, etc.) o **agresivo**.

6.1.3 PLAN DE FORMACION

Para abordar las recomendaciones anteriores, se considera prioritario desarrollar un proceso de formación obligatoria específico dirigido al colectivo de Guardas de Seguridad, Directores Operativos, Supervisores, Técnicos, Operadores, Cobradores, y todas las dependencias detalladas en el Organigrama de la Empresa que tengan contacto permanente con personal externo a la compañía, con el fin de obtener habilidades en comunicación asertiva, negociación, persuasión, manejo de situaciones conflictivas y autocontrol. Todo ello permite exhibir actitudes y conductas interpersonales que prevengan y/o neutralicen situaciones potencialmente violentas.

El plan de formación **consistirá en:**

- La realización de cursos o jornadas de contenido eminentemente práctico.
- Los cursos irán dirigidos al colectivo específico de Guardas de Seguridad, Directores Operativos, Supervisores, Técnicos, Operadores, Cobradores, y todas las dependencias detalladas en el Organigrama de la Empresa que tengan contacto permanente con personal externo a la compañía. Se realizará una primera jornada obligatoria para todas

	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
		Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

las áreas descritas, con una periodicidad recomendable de cada dos años, con el objetivo de reciclar y actualizar los conocimientos.

Deberá cubrir los siguientes **objetivos**:

- Desarrollar habilidades que puedan prevenir situaciones conflictivas.
- Desarrollar habilidades sociales para abordar situaciones conflictivas que finalmente se produzcan.
- Analizar y diagnosticar las situaciones que entrañan peligro, y las reacciones que deben desarrollar en cada situación.
- Realizar un seguimiento de la aplicación del protocolo.

Para ello se plantean los siguientes **contenidos**:

- Principios básicos de la comunicación
- Comunicación en situaciones difíciles
- La inteligencia emocional
- La asertividad
- La comunicación no verbal
- Técnica y habilidades de negociación
- Autocontrol

6.2 PAUTAS DE ACTUACION DEL TRABAJADOR AGREDIDO

6.2.1. Situación de agresión física /verbal. Solicitud de apoyo al compañero en turno en caso de tenerlo

En la medida que las circunstancias lo permitan, se advertirá al agresor/a de lo inadecuado de su comportamiento y de las consecuencias que su proceder le puede acarrear. El auxilio y presencia de los compañeros/as u otras personas cercanas servirá en un primer momento para contener y/o acabar con la situación de violencia, además de que puedan actuar como testigos de los hechos si ello fuera preciso. En último extremo responderá exclusivamente mediante el empleo de medios de legítima defensa y solicitará ayuda.

La tipología de infracciones que con mayor frecuencia ocurren es la siguiente:

- ✓ Delitos y faltas contra la integridad: Agresiones físicas y lesiones
- ✓ Delitos y faltas contra la libertad: amenazas y coacciones
- ✓ Delitos y faltas contra el honor: injurias e insultos

 NIT. 809.005.743-1	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
		Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

- ✓ Delitos y faltas contra el patrimonio

En caso de que la situación de violencia o agresión persista, se pasara al siguiente punto.

6.2.2. Comunicación urgente a la Central de Monitoreo

Como se ha indicado anteriormente, en el caso de que, a pesar de los intentos de disuadir al agresor, la situación de violencia o agresión persistan a juicio del trabajador se procederá a avisar a la Central de Monitoreo para que ellos a su vez soliciten el apoyo inmediato de: un supervisor/ un director Operativo /la red de apoyo de la policía: quienes enviarán al cuadrante de policía más cercano y los grupos de apoyo que se consideren oportunos a la situación y se solicitara que hagan presencia urgentemente en el lugar donde se desarrollan los hechos para interrumpir esta situación.

En previsión de que pueda requerirse la actuación policial, conviene no alterar el escenario en el que se han producido los hechos hasta que termine la actuación policial o se decida que esta no es pertinente.

6.2.3. Traslado al servicio de Urgencias

En el caso de que la utilización de la fuerza por parte del agresor/es pueda presuponer la existencia de lesiones, el trabajador agredido, siempre que sea posible estará acompañado de un supervisor o compañero y se dirigirá al Servicio de Urgencias, donde solicitara el correspondiente informe médico de lesiones que se adjuntará al ANEXO II (Hoja de registro del trabajador Agredido).

6.2.4. Comunicación oficial del incidente al Director Operativo/ Directora de Talento Humano /Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo/COPASST/Administrador(a) o persona responsable del Servicio

Con la mayor premura posible y una vez que la situación anímica del trabajador agredido lo permita, se pasara a notificar el hecho sin perjuicio de la comunicación oral inmediata de los hechos acaecidos al inmediato superior, al Director Operativo, al administrador(a) o responsable del servicio, y a la Directora de Talento Humano de forma paralela y con la mayor inmediatez que el horario y la jornada lo posibilite, siendo el Director Operativo y/o la Directora de Talento Humano quien se encargue de informar a la Directora de Seguridad y Salud en el Trabajo y ésta a su vez al COPASST, con el fin de adoptar las medidas oportunas.

 NIT. 809.005.743-1	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
		Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

6.2.5. Denuncia ante el órgano competente

El trabajador afectado, si lo ve oportuno formulará la correspondiente denuncia y solicitará apoyo de asistencia jurídica en caso de ser necesaria.

6.2.6. Medidas de apoyo al trabajador agredido

6.2.6.1. Apoyo inmediato

Como acción preventiva, la coordinación de Dirección Operativa, propondrá iniciativas, que permitan dar protección al agredido, garantizando la seguridad de éste y la normalización de su actividad profesional. Estas medidas se podrían concretar en socializar el caso con la administración o cliente correspondiente responsable del servicio (quienes por medio de comité de convivencia o por medio de los procedimientos internos deben proponer también soluciones oportunas y eficaces), solicitar el relevo temporal o definitivo del trabajador a otro lugar de trabajo, solicitar apoyo de vigilancia en pareja (guarda-supervisor) cuando así sea requerido por una novedad de posible agresión, acompañamiento para interponer denuncia en primera instancia ante la inspección de la Policía o en la Oficina de Conciliaciones de la Policía Metropolitana de Ibagué en caso de agresiones leves o verbales y a la Fiscalía para los casos de agresiones físicas o lesiones personales. Para la adopción de este tipo de medidas será preceptivo el informe y el visto bueno de la Gerencia y el informe inmediato a la Directora de Seguridad y Salud en el Trabajo.

6.2.6.2. Apoyo psicológico

El Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo recepcionará y tramitará de ser necesario por medio del Departamento de Talento Humano la solicitud de asistencia psicológica del trabajador agredido por la Psicóloga/(o) Laboral.

El impacto de un incidente violento es muy variable, dependiendo de la naturaleza y gravedad del mismo y de quién haya sido el sujeto pasivo. En determinados casos, las situaciones de violencia generan una serie de consecuencias sobre el trabajador y sobre los compañeros que es preciso tratar. Las consecuencias pueden manifestarse en sentimientos de cólera o ira, en una desconfianza general frente a personas extrañas, en ataques de pánico y ansiedad, conectado al miedo de que la situación violenta pueda volver a producirse. Se pueden dar sentimientos de indefensión, aislamiento, vulnerabilidad y culpabilidad. Todo ello puede afectar no solo a la vida

	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
		Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

laboral sino también a la personal. Por ello es importante dar una respuesta rápida y profesional que permita ayudar a recobrase del posible trauma.

Este apoyo debe ser tanto a corto plazo (lo más inmediatamente posible al acontecimiento de violencia) como a largo plazo. El apoyo a corto plazo debe ser una combinación de apoyo emocional e información y ayuda practica inmediata. En ocasiones, es necesario que el apoyo se prolongue en el tiempo, especialmente cuando las consecuencias físicas o emocionales son duraderas.

6.2.6.3 Apoyo jurídico

Cuando el trabajador afectado se vea ineludiblemente involucrado en el proceso judicial, en virtud del desempeño de sus funciones, la empresa concederá los permisos y relevos necesarios que tengan lugar durante el procedimiento jurídico. El trabajador no verá afectada su retribución económica a causa de tales permisos laborales.

6.2.7 Registro de Incidencias y agresiones

Desde el Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y de Talento Humano se llevara a cabo un registro sobre los incidentes y las agresiones sufridas por los trabajadores. Para ello, el trabajador agredido deberá diligenciar la hoja de registro de Agresiones (ANEXO II) y entregarla a la Dirección de Talento Humano para su inmediata tramitación.

De forma anual la Dirección de Seguridad y Salud en el Trabajo analizara los índices estadísticos correspondientes a los datos de incidentes y/o agresiones ocurridos. Todos los casos se registrarán por medio de las Investigaciones de Accidentes e Incidentes Laborales, que posteriormente servirán para la retroalimentación de la matriz de riesgos y peligros de la empresa.

6.3 GUIA DE ORIENTACION LEGAL

6.3.1. Procedimiento

Una agresión posibilita, según su carácter, la actuación en tres ámbitos jurisdiccionales distintos: penal, civil y laboral.

- En la **jurisdicción penal** se persigue la imposición de pena al agresor y al mismo tiempo puede ejercerse en sede penal la acción civil para reclamar la indemnización que corresponda en el caso de que se hayan causado daños y perjuicios.

	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
		Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

- En la **jurisdicción civil**, solo la indemnización, en aquellos supuestos en que se hayan producido daños y perjuicios.
- En el **ámbito laboral**, la tramitación de la incapacidad laboral por accidente de trabajo si procediera, y la adopción de medidas organizativas que eviten el contacto con el agresor, en su caso.

Existen dos formas de poner en conocimiento los hechos constitutivos de la agresión, por los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado, denunciando ante la Inspección de Policía o en la Oficina de Conciliaciones de la Policía Metropolitana de Ibagué y/o en la Fiscalía General de la Nación.

Denuncia: Puede formularse por escrito o de forma verbal, personalmente o por medio de representante con poder especial. Los testimonios o manifiesto de los hechos a las autoridades policiales también tendrán la consideración de denuncia.

6.3.2 Clasificación del delito e inicio del procedimiento

Se clasifican en contravenciones y delitos.

Se consideran **delitos**, las lesiones personales, tentativas de homicidios, daño en bien ajeno, homicidios, calumnias e injurias, las amenazas, el terrorismo, la extorsión, el secuestro, casos de violencia intrafamiliar, etc... Los delitos están tipificados en la Ley 599 del año 2000. Los delitos se deberán denunciar ante la Fiscalía General de la Nación.

Las contravenciones son una violación de una determinada norma que tiene carácter menor al delito y que por lo tanto es insuficiente para calificarla como tal, están estipuladas en el Código Nacional de Policía Decreto 1355 de 1970 y Decreto 522 de 1971 como riñas, escándalo público, requerimiento de multas, decomisos, etc. La denuncia del ofendido en estos casos no es obligatoria, pero si necesaria para que se inicie el procedimiento, instando así la actuación de las Inspecciones de Policía de cada Jurisdicción.

6.3.3 Plazo

Los plazos de prescripción se establecen en función de la pena que la ley señale para los mismos. En los supuestos de delito, el plazo de prescripción nunca es menor a 5 años y a partir de éste en función del tipo de delito y su gravedad. En cualquier caso, es recomendable que las agresiones se denuncien inmediatamente.

	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST		Fecha Elaboración Abril 2016 Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01 Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.
---	--	--	--	---

6.3.4 Asistencia Jurídica

Todos los ciudadanos tienen derecho a ser asistidos jurídicamente, en los dos niveles que se describe a continuación:

- **Nivel de asesoramiento legal:** Por medio del Consultorio Jurídicos de las Universidades con Facultad de Derecho, además podrá consultar con las autoridades competentes como: fiscales, policía judicial, inspectores de policía, etc. Con los cuales podrá solicitar asistencia jurídica en relación con los hechos acaecidos en virtud de actos u omisiones en el desempeño de su cargo (cómo hacer la denuncia, datos, dónde dirigirla, etc.)
- **Nivel de asistencia letrada (Abogados):** tendrá derecho a ser asistido por un letrado que ofrecerá un servicio público gratuito estipulado por el estado. Se provee de un defensor a las personas que se encuentren en imposibilidad económica y social para la defensa de sus derechos, delegado a través de la Defensoría del Pueblo y por los abogados de los Consultorios Jurídicos de las Universidades con Facultad de Derecho.

7. RESPONSABILIDADES

Conforme establece el Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo de la empresa Aguialarmas LTDA, quien asume la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo es el Representante Legal de la Empresa con el fin de elevar los niveles de la seguridad, salud y bienestar de los empleados, asumiendo los siguientes compromisos:

1. La implementación de un sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo que estará integrado y alineado con todos los procedimientos de la empresa.
2. La protección de la seguridad y la salud de los empleados al servicio de la empresa Aguialarmas LTDA.
3. La vigilancia periódica del estado de salud de los empleados en función de los riesgos inherentes a cada puesto de trabajo.
4. La información y formación de los empleados sobre la prevención de riesgos laborales.
5. La consulta y participación de los empleados en aquellas materias que afectan a la seguridad y salud en el trabajo.

 NIT. 809.005.743-1	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUALARMAS LTDA SGSST		Fecha Elaboración Abril 2016 Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01 Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.
--	---	--	---	---

El modelo de Seguridad y Salud en el Trabajo de la Empresa Agualarmas LTDA se asienta sobre la existencia del Departamento de Seguridad y Salud, constituyendo un conjunto de recursos humanos y materiales necesarios para la realización de actividades de prevención encaminadas a garantizar una adecuada protección de la seguridad y salud de los trabajadores, asesorando y asistiendo para ello a la Administración, a los trabajadores y a sus representantes.

7.1 FUNCIONES

Es preciso fijar las responsabilidades y funciones en materia de prevención de riesgos de cada uno de los niveles y los trabajadores de la organización que intervienen en materia de seguridad y salud laboral.

- 1) **Gerencia General:** impulsará la coordinación y el control del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en la empresa Agualarmas LTDA, se responsabilizará de desarrollar la organización preventiva en cada una de las áreas de trabajo de la empresa, estableciendo los objetivos a cumplir como los recursos económicos y medios para alcanzarlos.
- 2) **Directora del Departamento de Seguridad y Salud en el Trabajo:** se responsabilizará de la aplicación e implementación de la gestión de la prevención en todas las áreas de trabajo de la empresa, en lo referido a la elaboración, aplicación e implementación del Sistema de Gestión.
- 3) **Colaborador del responsable en materia de Seguridad y Salud Laboral:** el responsable en materia de seguridad y salud laboral podrá designar colaboradores para llevar a cabo la gestión del sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 4) **Trabajadores asignados:** para poder llevar a cabo las actividades preventivas en las diferentes áreas de trabajo, el responsable en materia de Seguridad y Salud Laboral, podrá asignar la realización de ciertas actividades a empleados en su mayoría Jefes de área, cuando estos estén correctamente informados y/o formados.
- 5) **Trabajadores de Agualarmas LTDA:** tienen entre otras las siguientes funciones:
 - ✓ Velar por su propia seguridad y salud en el trabajo.

 Agualarmas 2646409 - 2665929 NIT. 809.005.743-1	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUALARMAS LTDA SGSST		Fecha Elaboración Abril 2016 Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01 Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.
---	---	--	---	---

- ✓ Usar adecuadamente aparatos, herramientas, equipos y elementos autorizados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, únicamente para los fines previstos en la Licencia de Funcionamiento de Agualarmas LTDA.
 - ✓ Utilizar correctamente los Equipos de Protección que le hayan sido suministrados.
 - ✓ Informar de inmediato al responsable en materia de Seguridad y Salud Laboral, de todos los riesgos que su juicio entrañen peligro.
 - ✓ Comunicar al responsable en materia de Seguridad y Salud Laboral los incidentes y accidentes de trabajo.
 - ✓ Colaborar con el personal del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- 6) **Empleados Delegados por el empleador y Elegidos por los trabajadores:** son representantes de los trabajadores con funciones específicas en materia prevención de riesgos en el trabajo, dentro del COPASST y el Comité de Convivencia Laboral.
 - 7) **Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST:** órgano paritario de participación destinado a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de seguridad y salud en el trabajo realizadas por el Director del SGSST, realizar las inspecciones de los puestos de trabajo de todas las áreas de la empresa, participar de las investigaciones de accidentes e incidentes y promover acciones de mejora de manera continua.
 - 8) **Comité de Convivencia Laboral:** órgano paritario de participación destinado a promover el bienestar de convivencia, el mejoramiento del clima laboral en la empresa, disponer todos los medios necesarios para evitar y prevenir situaciones de acoso laboral.
 - 9) **Equipo Investigador de AT/IT (Accidente de Trabajo e Incidente de Trabajo):** está creado para investigar y promover acciones de mejora derivadas de los accidentes y los incidentes que sean por causa u ocasión del trabajo. Está integrado por el Jefe inmediato del trabajador que haya sufrido el incidente o el accidente de trabajo, un representante del COPASST y la Directora del SGSST.

 NIT. 809.005.743-1	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUALARMAS LTDA SGSST		Fecha Elaboración Abril 2016 Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01 Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.
--	---	--	---	---

8. COLABORADORES

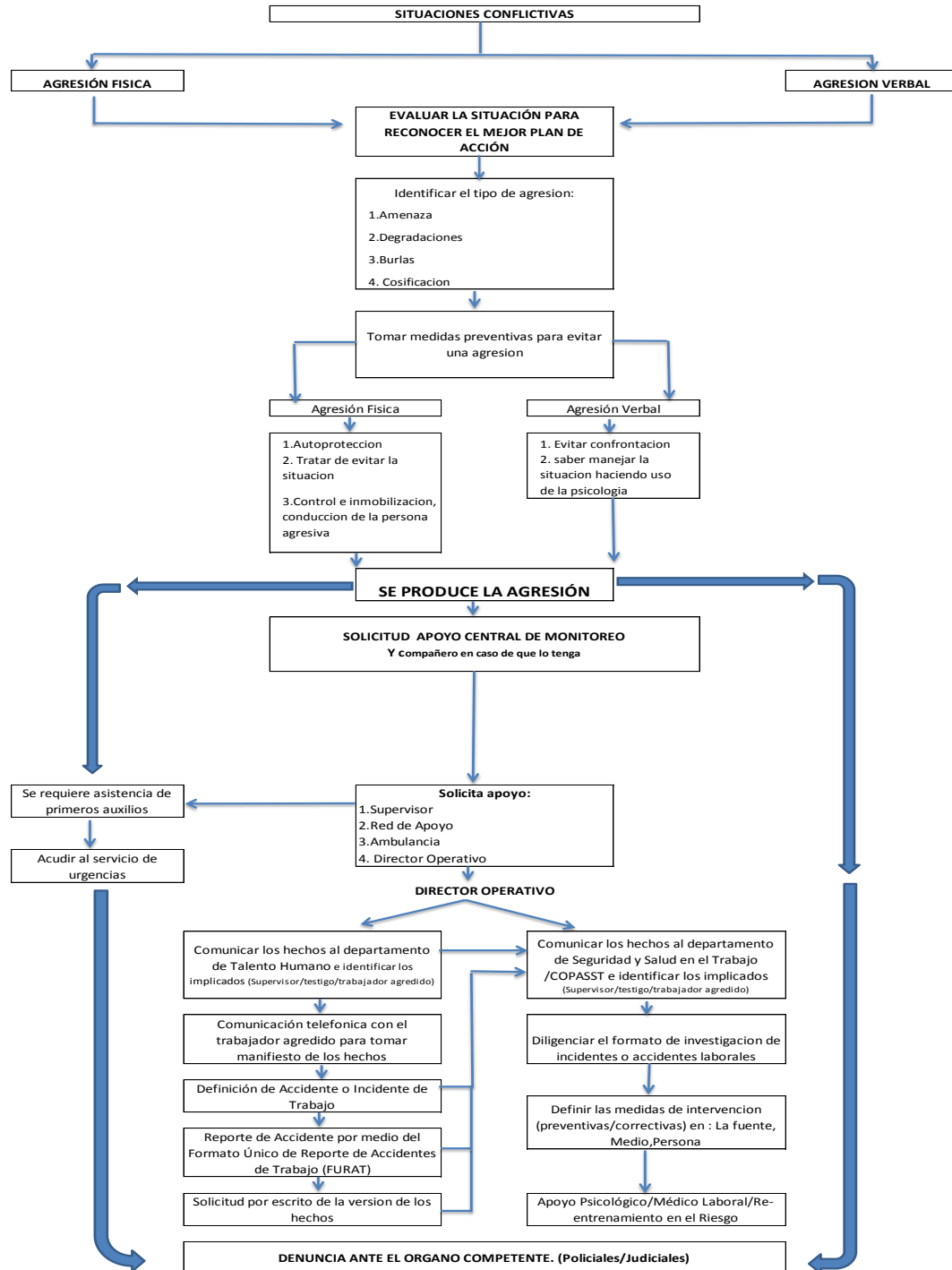
- ❖ Gerencia general
- ❖ Departamento Talento Humano
- ❖ Departamento Operativo
- ❖ Psicólogo especialista en Salud Ocupacional
- ❖ Médico especialista en Salud Ocupacional

9. PLAN DE SEGUIMIENTO

La Directora del SGSST en coordinación con los Departamentos de Talento Humano y la Dirección Operativa de la empresa, revisarán anualmente el presente Protocolo con el fin de actualizarlo en caso de estimarlo conveniente.

ANEXO I. CUADRO RESUMEN

10. ANEXOS



	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUIALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
		Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

ANEXO II. HOJA DE REGISTRO DE AGRESIONES

Situación laboral: Funcionario fijo ☐ Contratista ☐
 Nombre / Apellido: _____
 C.C.: _____ Teléfono: _____ Fecha de nacimiento: _____
 Área de trabajo: _____

DATOS DE LA AGRESIÓN

Fecha de la agresión: _____ Turno: _____
 Lugar de los hechos: _____
 Lugar del incidente: _____

- | | |
|---|--|
| ☐ En el puesto de trabajo habitual | ☐ Prestando servicio como rondero |
| ☐ Durante un relevo | ☐ Prestando servicio como portero |
| ☐ Durante la visita de supervisión | ☐ Durante visita al cliente |

¿Existen lesiones? Si ☐ No ☐ ☐ Agresión vía telefónica

Tipo de la agresión (una o varias)

Insultos ☐ Ofrecimientos ☐ Amenazas ☐ Lesiones corporales ☐ Otros.. ☐

¿Ha realizado la denuncia sobre la agresión? Si ☐ No ☐

¿Ha sido interpuesta denuncia ante la Inspección de Policía? Si ☐ No ☐

¿Ha sido interpuesta denuncia ante la Fiscalía? Si ☐ No ☐

¿Ha necesitado asistencia sanitaria? Si ☐ No ☐

¿Se ha tramitado como accidente laboral? Si ☐ No ☐

¿Ha podido ocasionar un accidente? Si ☐ No ☐

Posibilidad de repetición del incidente: Baja ☐ Media ☐ Alta ☐

Datos del agresor

Nombre y Apellidos: _____ Rango de Edad: _____

Esta información será recabada de los conocimientos de los que disponga la persona agredida.

Relate lo ocurrido cronológicamente: antecedentes (momentos anteriores), hechos violentos (conducta del agresor), desenlace (reacciones del trabajador y su entorno):

Si existen testigos de los hechos identifíquelos:

 Agualarmas 2646409 - 2665929 NIT. 809.005.743-1	PROCESO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO AGUALARMAS LTDA SGSST	Fecha Elaboración Abril 2016	Cód.Doc.: SGSST-0044 Versión: 01
		Elaboró: Dir.SST Aprobó: Gerencia	Revisó: Dir.Talento Humano/ Dir.Operativa/ Psicologa Lab.

ANEXO III. ORGANIGRAMA

