

# **CHECK-LIST ESPECÍFICO DE TOMA DE DATOS**

## **CONTROL PREVENTIVO DE LA VIOLENCIA OCUPACIONAL DE ORIGEN EXTERNO (VOE)**

**SECTOR HOSTELERÍA**



## CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



### TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO

Versión  
1

## ÍNDICE

**METODOLOGÍA..... 2**

**¿CÚALES SON LAS CONDICIONES PREVIAS? (P1) ..... 4**

**¿QUÉ SE HACE EN LA EMPRESA? (P2)..... 5**

**¿QUÉ SE HACE EN EL ENTORNO DE LA EMPRESA? (P3) ..... 7**

**¿QUÉ SE HACE CON LAS PERSONAS DE LA EMPRESA? (P4) ... 9**

## CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



### TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO

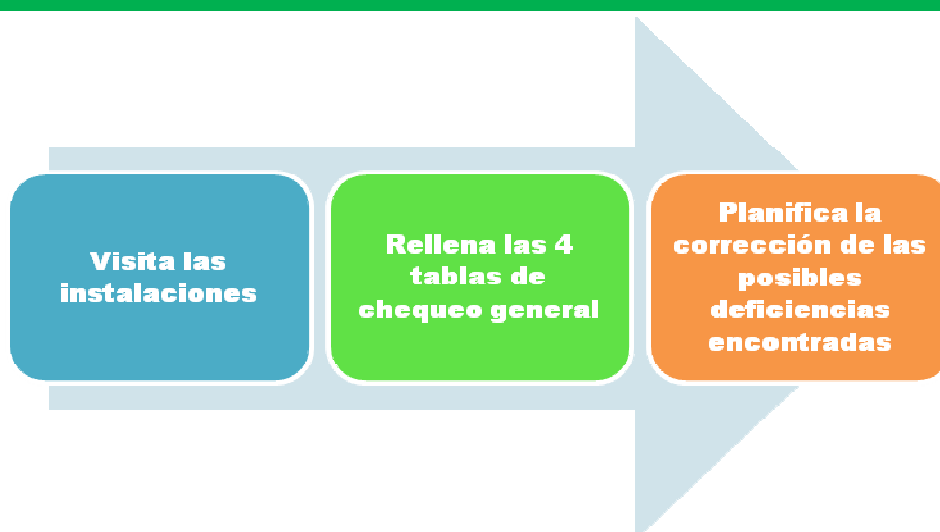
Versión  
1

## METODOLOGÍA

### OBJETO DEL CUESTIONARIO

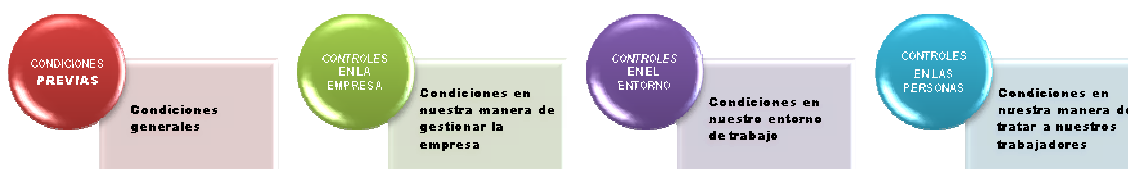
Este Check-List nos servirá para controlar que las condiciones generales que reúne nuestra empresa sean las adecuadas para prevenir la aparición de incidentes violentos de origen externo.

### INSTRUCCIONES DE CUMPLIMENTACIÓN DEL CUESTIONARIO



El Check-List lo deberá rellenar una persona designada por la empresa que debería contar con formación mínima en materia preventiva (capacitación para las funciones de nivel básico) y VOE. Se recomienda que sea sólo una persona la que introduzca los datos en el Modelo Operativo.

### DATOS ADICIONALES A TENER EN CUENTA



# CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



## TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO

Versión  
1

POLÍTICA (P1) <sup>1</sup>					
ELEMENTOS		DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
			SI	NO	NA
P1-1	POLÍTICA	a. Existe una política de prevención de riesgos laborales con principios relativos a la prevención de la VOE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Las personas trabajadoras de la empresa conocen esta política	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. Las personas ajenas a la empresa (clientes, proveedores, visitas, etc.) conocen la política	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		d. La organización dispone de un manual de seguridad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		e. Forma parte de la cultura de la organización la creencia de que la violencia no es una consecuencia inevitable del trabajo, sino que debe ser erradicada del mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P1-2	EVALUACIÓN DE RIESGOS	a. Las evaluaciones generales de riesgo han identificado factores de riesgos relativos a la VOE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Se dispone de estudios específicos (evaluaciones de riesgos psicosociales) para los puestos de trabajo especialmente expuestos a VOE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P1-3	PROCEDIMIENTOS	a. Se dispone de un protocolo para tratar la violencia ocupacional de origen externo dentro de la empresa (qué hacer, cuándo, cómo, quién, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P1-4	SISTEMAS DE NOTIFICACIÓN Y REGISTRO	a. Se dispone de un sistema de información y registro de incidentes violentos de origen externo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Todas las personas trabajadoras saben cómo y dónde informar si ha ocurrido un incidente de VOE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. Se emplean los sistemas de notificación y se analizan los registros existentes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P1-5	PLANES DE RESPUESTA	a. Se dispone de planes de respuesta para la prevención, manejo y actuación post incidente violento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Se comprueba periódicamente la eficacia de los planes de respuesta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>1</sup> POLÍTICA: aspectos que hacen referencia a la integración de la VOE en la gestión de la prevención de riesgos en la empresa.

## CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



### TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO

**Versión  
1**

ORGANIZACIÓN (P2) <sup>2</sup>					
ELEMENTOS		DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
			SI	NO	NA
<b>P2-1</b>	<b>DOTACIÓN DE PERSONAL</b>	a. Se asegura la presencia del personal adecuado (interno o externo a la organización), en número y calificación para el manejo de situaciones de riesgos. Ejemplos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>Horarios de mayor actividad</u>, (horas punta, vacaciones en servicios de zonas turísticas, por la noche, etc.)</li> <li>• <u>Los servicios</u> de mayor riesgo potencial: áreas o colectivos donde se ha detectado mayor incidencia (salas de ocio, etc.)</li> </ul>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. El número del personal disponible es suficiente para atender adecuadamente en tiempo razonable y calidad de servicio las demandas de sus clientes, usuarios, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. El personal de la empresa está entrenado en la gestión de situaciones que conllevan violencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		d. Se coordina de forma eficaz ante situaciones mediante protocolos de actuación conjunta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		e. Se dispone de protocolos de alerta y coordinación con fuerzas de seguridad externa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		f. Se dispone de mecanismos de rotación del personal para trabajos especialmente exigentes o para personas trabajadoras especialmente sensibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>P2-2</b>	<b>ESTILO DE MANDO</b>	a. El estilo de dirección se basa en la apertura, la comunicación y el diálogo y son prioritarias las actitudes cuidadosas y el respeto a la dignidad de las personas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>P2-3</b>	<b>INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	a. Se facilita información oportuna a clientes y usuarios sobre aspectos como horarios, cancelaciones, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Se han recopilado, distribuido, expuesto y aplicado protocolos, guías, o códigos de conducta en los que se explican las obligaciones y los derechos de los clientes y usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. Se han dado a conocer las sanciones aplicadas en respuesta a la violencia cometida contra el personal del sector hostelería	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>P2-4</b>	<b>PRÁCTICAS LABORALES</b>	a. La realizan estudios de afluencia de clientes y usuarios y se planifica la actividad en función de esta previsión.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Los tiempos de espera en entradas a locales, salas de ocio, etc. deben reducirse al mínimo, existiendo mecanismos de información en caso de demoras o cancelaciones.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. Las personas trabajadoras tienen unos márgenes de flexibilidad para que los clientes y usuarios no interpreten las normas y las políticas como obligaciones o limitaciones intolerables.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>2</sup> **ORGANIZACIÓN:** aspectos que hacen referencia a dotación de recursos, estilos de liderazgo, turnos y horarios, prácticas laborales, etc.

**CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS****TOMA DE DATOS: CONTROL  
PREVENTIVO****Versión  
1****ORGANIZACIÓN (P2)<sup>2</sup>**

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
		SI	NO	NA
	d. Las personas trabajadoras en turno de noche, especialmente quienes pasan de un edificio a otro o trabajan en sectores aislados de un edificio, trabajan, cuando es posible, juntos o próximos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>P2-5 HORARIOS</b>	a. Se prevén tiempos de descanso adecuados en función del horario y turno de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b. Se mantienen horarios de trabajos regulares y previsibles dentro de las posibilidades de la organización y el servicio.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

# CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



## TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO

Versión  
1

ENTORNO (P3) <sup>3</sup>					
ELEMENTOS		DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
			SI	NO	NA
P3-1	ENTORNO FÍSICO	a. Los niveles de ruido están en el mínimo posible, evitando la interferencia de comunicación entre las personas trabajadoras y los clientes y usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Los colores de las áreas de espera, descanso, servicios, etc... tienen tono y brillantez suave, evitando el malestar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. Se evitan los malos olores o se minimizan para evitar el malestar en la relación persona trabajadora y los clientes y usuarios.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		d. Existe una buena iluminación que mejora la visibilidad (sobre todo en los accesos, áreas de espera, andenes, y en las zonas de aparcamiento, especialmente por la noche)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		e. La temperatura, humedad y la ventilación son adecuadas (En particular donde se reúna mucha gente como restaurantes, salas de convenciones, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		f. En general, existe un adecuado mantenimiento de todas las estructuras físicas y los accesos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P3-2	ACCESOS	a. Existe un plan o procedimiento de accesos y admisión para clientes y usuarios que incluye aspectos como limitación de número de personas, accesos a zonas restringidas, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Se dispone de servicios de vigilancia en zonas estratégicas según el tamaño de la instalación (entrada principal, cerca del camino de paso de los clientes, salas de convenciones, parking, etc....)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. En establecimientos en los que por sus características son necesarios los chequeos en busca de armas, se ha estudiado con gran cuidado el modo de hacerlos con arreglo a la legislación y la práctica aplicables, para evitar todo riesgo innecesario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P3-3	ESPACIO Y LUGARES DE TRABAJO	a. Existe espacio suficiente para facilitar los servicios prestados a personas usuarias / clientes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. La calidad general de las instalaciones (grado de conservación de puertas y ventanas, suelo y paredes, cristales, bombillas, lámparas, etc.) es adecuada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. Las salas y áreas de trabajo (admisiones, guardarropía, etc.) tienen más de una de salida	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		d. El personal dispone de salas seguras, que pueden servir de refugio en caso de agresión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		e. Se respeta lo más posible la privacidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>3</sup> ENTORNO : aspectos que hacen referencia a entorno físico, accesos, contaminantes ambientales y sistemas de detección y actuación.

# CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



## TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO

Versión  
1

### ENTORNO (P3)<sup>3</sup>

ELEMENTOS	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
		SI	NO	NA
	f. Se usan barreras de protección para las personas trabajadoras que corren riesgos especiales (taxistas, conductores de autobuses de colectivos especiales, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P3-4 MOBILIARIO Y ACCESORIOS	a. Los muebles están distribuidos de forma que no obstaculizan al personal en caso de necesidad de huida del escenario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b. En las salas o despachos para atención de situaciones de crisis, el mobiliario es mínimo, ligero, sin ángulos ni bordes pronunciados y está fijado al suelo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P3-5 SISTEMAS DE ALARMA Y VIGILANCIA	a. En los sectores potencialmente peligrosos existen cámaras de vigilancia (dispensación de billetes, parking, etc.)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	b. En caso de riesgos claros o previsibles, se ha facilitado a las personas trabajadoras sistemas de alarma (teléfonos, buscapersonas, etc.), para que, ante algún problema, alerten a otros compañeros o se lo comuniquen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	c. Se emplean sistemas silenciosos para evitar la reacción del agresor (Si no se dispone de esos sistemas, la víctima no utiliza los que tenga antes de que se haya marchado el agresor, para evitar reacciones violentas de éste)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	d. Se dispone de un sistema de respuesta fiable para cuando se dispare la alarma (El tipo de sistema de alarma depende de la evaluación del riesgo del sector de que se trate)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



# CHECK-LIST DE TOMA DE DATOS DE INCIDENTES VIOLENTOS



## TOMA DE DATOS: CONTROL PREVENTIVO

Versión  
1

PERSONA (P4) <sup>4</sup>					
ELEMENTOS		DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN		
			SI	NO	NA
P4-1	FORMACIÓN	a. El personal de la empresa ha recibido formación específica para hacer frente a la violencia ocupacional de origen externo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. El personal de la empresa ha sido entrenado a detectar señales precursoras de violencia ocupacional de origen externo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		c. El personal de la empresa ha sido entrenado a comunicar noticias que pueden causar frustración en las personas usuarias o clientes de su servicio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		d. El personal de la empresa ha sido entrenado al autocontrol y a la gestión del estrés y de las emociones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		e. Se imparte la formación de manera inicial (tras la contratación), continua (en plazos previamente programados) y si hay cambios de puesto o condiciones de trabajo relevantes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P4-2	INFORMACIÓN	a. Se informa a las personas trabajadoras para ayudarles a reconocer los peligros de la violencia ocupacional de origen externo, actuar de forma adecuada, cambiar su comportamiento actual en caso de no ser adecuado, etc.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Se informa a las personas trabajadoras para concienciarles de los efectos adversos de la violencia ocupacional de origen externo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P4-3	TRATAMIENTO MÉDICO	a. Existe la posibilidad de tratamiento médico inmediato a los afectados por un incidente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Todas las personas trabajadoras potencialmente afectadas por la VOE conocen que existe esa posibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P4-4	APOYO PSICOLÓGICO	a. Existe la posibilidad de apoyo psicológico a las personas afectadas por la VOE	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		b. Todas las personas trabajadoras potencialmente afectadas por la VOE conocen que existe esa posibilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
P4-5	PROMOCIÓN DEL BIENESTAR	a. Se fomenta la costumbre del ejercicio físico regular, unos hábitos adecuados de alimentación y sueño, las técnicas de relajación y las actividades de tiempo libre, especialmente las que conlleven contactos sociales entre las personas trabajadoras	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>4</sup> PERSONA: aspectos que hacen referencia la preparación del personal y el apoyo médico, psicológico y jurídico de la persona agredida.