



Tema: **PSICOSOCIOLOGÍA**

Consultas técnicas  
frecuentes



**Consulta Técnica Frecuente:** ¿Se puede evaluar el riesgo de violencia externa?

Respuesta:

Sí, pero con ciertas precauciones ya que no existen procedimientos estandarizados específicos para ello. Sin embargo, sí existen recomendaciones de la OIT, Comités intersectoriales y criterios de la inspección de trabajo.

Para evaluar este tipo de riesgos se tiene que tener en cuenta:

- Posible fuente de violencia, determinando si puede provenir de la presencia legítima o ilegítima (la motivación fundamental es la obtención de un bien o botín).
- Entorno físico y disposición del centro para determinar si se encuentra en una zona de especial vulnerabilidad (entornos marginales o de alto poder económico) así como la facilidad de acceso (al centro, a los bienes y a las personas) y huida.
- Medidas de protección físicas y organizativas que posee el centro.
- Habilidades para evitar y resolver situaciones conflictivas por parte de los empleados.

Destacar que en ciertos sectores como la banca, estaciones de servicios o joyerías entre otros, los reglamentos de Seguridad Privada cobran carácter de normativa en PRL.

**Importante:** la contestación a la consulta técnica frecuente se ha efectuado desde un punto de vista técnico, sin tener en cuenta posibles factores adicionales susceptibles de influir en los conceptos analizados. Asimismo, en ningún caso se puede entender como vinculante.



A través del Modelo Operativo para la Gestión de la Violencia Ocupacional de Origen Externo, el INSHT propone una herramienta para la gestión de este tipo de riesgos. Tal como se detalla en su presentación, se trata de una aplicación informática que facilita el control de la posible aparición de incidentes de violencia ocupacional externa; proporcionando una herramienta integral, sencilla e intuitiva para identificar, prevenir y controlar los aspectos relacionados con la violencia de origen externo en el trabajo.

Para más información se recomienda consultar:

- Repertorio de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla.
- Directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el Acoso de terceros relacionados con el trabajo.
- Criterio Técnico ITSS 87/2011
- Guía de actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social sobre Riesgos Psicosociales.
- AIP.201 -Modelo operativo para la gestión de la violencia ocupacional de origen externo

Técnico David Piélagos Solís

Contacto [david\\_pielago@fremap.es](mailto:david_pielago@fremap.es)

Ref. Tema/nº consulta **15/1001**

Fecha Revisión **09/03/2016**

**Importante:** la contestación a la consulta técnica frecuente se ha efectuado desde un punto de vista técnico, sin tener en cuenta posibles factores adicionales susceptibles de influir en los conceptos analizados. Asimismo, en ningún caso se puede entender como vinculante.