

BOLETÍN INFORMATIVO 2019-2

CONSEJO DE SALUD OCUPACIONAL

DIRECTRIZ N° CSO-004-2018

LINEAMIENTO PARA MINIMIZAR Y CONTROLAR LA VIOLENCIA EXTERNA EN LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO

Con fundamento en lo establecido en los artículos 56 y 66 de la Constitución Política de Costa Rica y los artículos 273, 274, 282 y 284 del Código de Trabajo.

Considerando que:

- I.** La violencia externa en el trabajo se manifiesta contra las personas trabajadoras cuando existe amenaza, agresión o lesión personal o patrimonial y, en general, ante cualquier tipo de delito que cometan los beneficiarios de los servicios y las personas del entorno donde se desarrolla el trabajo público.
- II.** Los datos del Instituto Nacional de Seguros respecto a accidentabilidad laboral vinculada a violencia externa en la ejecución del trabajo confirman la existencia de denuncias por eventos conectados, principalmente, con asaltos y agresiones en el desempeño del trabajo. Durante el período de enero 2014 a agosto 2017, la mayoría de casos presentados corresponden a asaltos sea con amenaza, agresión, secuestro o muerte; otra cantidad importante está relacionada con agresión física, verbal y sexual. Los grupos ocupacionales atendidos en mayor cantidad son de las áreas de salud, docencia, judicial y personal de inspección.
- III.** De conformidad con los principios de la Constitución Política de la República de Costa Rica, la vida humana es inviolable en todos los ámbitos del desarrollo humano, lo que implica la protección y promoción de la salud física, mental y social de la población. Este principio incluye el ámbito laboral que en forma expresa otorga a la persona empleadora la obligación de adoptar en su lugar de trabajo, las medidas necesarias de salud ocupacional, con el fin de proteger la vida, la salud y la integridad de las personas trabajadoras en el ejercicio de su actividad laboral.

- IV.** En materia de salud ocupacional y salud mental en el trabajo es necesario establecer pautas generales de acción para la atención de la violencia externa en la ejecución del trabajo, dirigidas a las personas trabajadoras y empleadoras con el fin de prevenir y minimizar el riesgo a la salud física, mental y social.
- V.** El Consejo de Salud Ocupacional, órgano técnico en salud ocupacional, de concertación política y de integración tripartita, según lo dispuesto en el artículo 282 del Código de Trabajo tiene la potestad de emitir las recomendaciones técnicas necesarias para garantizar la salud ocupacional de los trabajadores.

POR TANTO

EL CONSEJO DE SALUD OCUPACIONAL EMITE EL PRESENTE LINEAMIENTO PARA MINIMIZAR Y CONTROLAR LA VIOLENCIA EXTERNA EN LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO CAPITULO I

De las disposiciones generales:

Artículo 1°- Se establece el **LINEAMIENTO PARA MINIMIZAR Y CONTROLAR LA VIOLENCIA EXTERNA EN LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO** aprobado mediante acuerdo N° 2965-2018 del Consejo de Salud Ocupacional, en sesión ordinaria 1983-2018 celebrada el 21 de marzo del 2018.

Artículo 2°- El objeto de este lineamiento es establecer pautas generales de acción para la atención de la violencia externa en la ejecución del trabajo, dirigidas a las personas trabajadoras y empleadoras con el fin de prevenir y minimizar el riesgo a la salud física, mental y social.

Artículo 3°- La aplicación de este lineamiento es de carácter obligatorio para el sector público y de aplicación voluntaria para el sector privado.

Artículo 4°- Para efectos del presente lineamiento se entiende por:

- a) Acoso Sexual: acoso u hostigamiento sexual es toda conducta sexual indeseada por quién la recibe, reiterada y que provoque efectos perjudiciales en el desempeño laboral y el estado general de salud y bienestar. También se considera acoso sexual la conducta grave que, habiendo ocurrido una sola vez, perjudique a la víctima.
- b) Acusaciones falsas: consiste en imputar la realización de un delito o falta a la persona trabajadora, al ser consciente de estar faltando a la verdad.
- c) Agresión física: es un conducta hostil o destructiva destinada a causar daño físico a la persona trabajadora, en la cual media el contacto físico durante esa agresión o la utilización de armas u objetos contundentes.
- d) Agresión sexual: conductas que, mediante violencia o intimidación, a través del contacto físico, atentan contra la integridad personal y autonomía sexual de la persona trabajadora, sin que medie consentimiento.
- e) Amenaza de agresión física: es una expresión verbal que anticipa la intención de causar lesiones físicas a la persona trabajadora, por no cumplir con ciertas exigencias relacionadas a la ejecución del trabajo.
- f) Amenaza por medios electrónicos: es una manifestación por medio de imágenes, audios, videos o textos por medios electrónicos que anticipa la intención de dañar a alguien en caso de que la persona amenazada no cumpla con ciertas exigencias relacionadas a la ejecución del trabajo.
- g) Amenaza verbal contra los miembros de su familia: es una expresión verbal que anticipa la intención de dañar a algún miembro de la familia de una persona trabajadora que no cumpla con ciertas exigencias relacionadas a la ejecución del trabajo.
- h) Amenaza verbal directa: es una expresión verbal que anticipa la intención de dañar a alguien en caso de que la persona amenazada no cumpla con ciertas exigencias relacionadas a la ejecución del trabajo.
- i) Daños contra bienes e inmuebles: acciones destinadas a destruir, inutilizar, alterar, desaparecer o causar deterioro a un “bien mueble o inmueble”, total o parcialmente.
- j) Factores psicosociales: son las condiciones y características del trabajo y de su organización (intralaborales), así como los aspectos individuales y del entorno familiar, social y económicos de la persona trabajadora (extralaborales),

las cuales en una interrelación dinámica de percepciones y experiencias influyen en la salud, la satisfacción y el desempeño.

- k) Factores de riesgo psicosociales: son las condiciones, características del trabajo y de su organización que tienen el potencial de causar efectos negativos en la salud, el bienestar, el desempeño de la persona trabajadora y la productividad.
- l) Lugar de trabajo: es el lugar bajo el control de la institución o empresa, donde una persona trabajadora necesita estar o ir por razones de trabajo.
- m) Privar de libertad: se da cuando a una persona trabajadora, a consecuencia del desarrollo de sus labores se le quita su libertad o se le limita temporalmente su posibilidad de desplazamiento de manera ilegal, para exigir algo a cambio de su liberación.
- n) Robo: apoderarse ilegítimamente de un bien mueble, total o parcialmente ajeno, usando fuerza en los objetos y violencia o intimidación en las personas.
- o) Violencia: es aquel acto que se lleva a cabo por parte de un individuo contra otro. Consiste en infligir un malestar físico o psicológico que daña de manera significativa al sujeto receptor de la agresión.
- p) Violencia en el trabajo: es toda acción, incidente o comportamiento, mediante el cual la persona trabajadora es amenazada, agredida, discriminada, humillada o lesionada por otra, en el ejercicio de su actividad laboral o como consecuencia directa de esta. Incluye la violencia física, psicológica, sexual, patrimonial personal y pública.
- q) Violencia externa en la ejecución del trabajo: la violencia externa en el trabajo se manifiesta contra las personas trabajadoras cuando existe amenaza, agresión o lesión personal o patrimonial, y, en general, cualquier tipo de delito que cometan beneficiarios de los servicios y personas del entorno donde se desarrolla el trabajo público.

Artículo 5º Son actores y responsables de este lineamiento:

- a) Persona Empleadora: es toda persona física o jurídica, particular o de derecho público, que emplea los servicios de otra u otras, en virtud de un contrato de trabajo, expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo. La persona empleadora tendrá como responsabilidad la implementación y adaptación de este lineamiento en su lugar de trabajo.

- b) Persona Trabajadora: es toda persona física que presta a otra u otras sus servicios materiales, intelectuales o ambos géneros en virtud de un contrato de trabajo expreso o implícito, verbal o escrito, individual o colectivo. La persona trabajadora tiene la responsabilidad de acatar todas las disposiciones emitidas por su jefatura o quienes ejerzan funciones de dirección o administración en el lugar de trabajo en relación con este lineamiento.
- c) Jefatura Inmediata: la jefatura inmediata es toda persona trabajadora responsable de un proceso, con autoridad para ordenar y tomar decisiones. Como parte de sus responsabilidades tiene la implementación, la adaptación y el seguimiento de este lineamiento en conjunto tanto con las personas trabajadoras como con las personas responsables patronales.
- d) Oficina o Departamento de Salud Ocupacional: las oficinas o departamentos de salud ocupacional (obligatorias en los centros de trabajo con 51 o más personas trabajadoras) son las instancias que deben coordinar los procesos de prevención y atención por la exposición a la violencia externa en el desempeño del trabajo en colaboración con otras instancias internas del centro del trabajo.
- e) Comisión de Salud Ocupacional: las comisiones son estructuras preventivas bipartitas (representación patrono y representación del trabajador), constituidas en todo lugar de trabajo con 10 o más trabajadores que tienen el objetivo de garantizar y ofrecer formas participativas de permanente diálogo y concertación en la construcción de soluciones en materia de salud ocupacional.
En relación con este lineamiento, las Comisiones de Salud Ocupacional deberán investigar las causas de los riesgos del trabajo, por exposición a violencia externa en la ejecución del trabajo, así como notificar por escrito a la persona empleadora sobre las condiciones de riesgo que se hayan identificado para su debida corrección.
- f) Consejo de Salud Ocupacional: el artículo 274 del Código de Trabajo define las funciones específicas del Consejo de Salud Ocupacional y lo ubica en una posición de rectoría y coordinación de las políticas estatales en materia de la salud ocupacional. El objetivo fundamental es el mejoramiento de las condiciones laborales y ambientales de los centros de trabajo, por ende de la calidad de vida de la población trabajadora, a través del desarrollo de diversos programas de promoción, prevención y control del riesgo laboral, al tomar en

consideración las necesidades específicas de cada sector de la economía nacional.

- g) Secretaría Técnica de Salud Mental: la Secretaría Técnica de Salud Mental es un órgano técnico adscrito al despacho del ministro de salud y tendrá la misión de abordar en forma integral el tema de la salud mental desde la perspectiva del ejercicio de la Rectoría del Sistema Nacional de Salud.
- h) Concejo Cantonal de Coordinación Interinstitucional (CCCI): los Consejos Cantonales de Coordinación Interinstitucional son órganos colegiados de coordinación y consulta de los órganos, entes y empresas públicas con los gobiernos locales respecto de las políticas públicas necesarias para gestionar el desarrollo integrado y sostenible de cada cantón.

Las acciones de prevención de la violencia social trascienden el accionar exclusivo de los centros de trabajo, por esta razón, se recomienda la organización regional a través de los municipios en las estructuras intersectoriales e interinstitucionales existentes, con el objetivo de promover la cultura de paz y la prevención de la violencia social.

CAPITULO II

De las acciones generales del lineamiento:

Artículo 6º- Caracterización del contexto y riesgo de violencia social:

En este primer apartado se establecen los requerimientos mínimos que se deben caracterizar en todo lugar de trabajo para posteriormente definir las probabilidades de riesgo de la violencia externa, para la cual la persona empleadora en conjunto con las comisiones, oficinas o departamentos de salud ocupacional y otras instancias organizacionales, deben revisar instalaciones, equipos, servicios de vigilancia, recurso humano, tareas, procedimientos y zonas de vulnerabilidad externa.

- a) Conocimiento de las zonas vulnerables externas en relación con la violencia externa: la persona empleadora debe conocer las zonas de alto impacto de incidencia criminal externa, e informar de forma periódica, mínimo semestral y máximo anual, según los datos estadísticos del Organismo de Investigación Judicial (www.poder-judicial.go.cr) y otras fuentes confiables y disponibles (por

ejemplo Cruz Roja y Ministerio de Seguridad Pública). El mapa de incidencia criminal debe estar disponible para las personas trabajadoras.

Se debe identificar los puntos de protección y auxilio dentro de las zonas vulnerables, tales como delegaciones policiales, oficinas públicas y otros.

La persona trabajadora debe mantenerse informada y actualizada para la aplicación de las medidas de seguridad establecidas para el desempeño de sus labores. De igual manera, debe conocer los puntos seguros en las zonas vulnerables externas.

- b) Tareas o procedimientos sensibles: de acuerdo con los servicios y funciones que se desarrollan en el lugar de trabajo, es necesario catalogar las tareas y procedimientos sensibles que podrían generar violencia por parte de los usuarios o terceros; para definir estrategias de actuación más seguras, se realizará en conjunto: persona empleadora y persona trabajadora, en complemento con la información que proporciona la herramienta básica de recolección de información.
- c) Análisis y atención de eventos críticos: la persona trabajadora que enfrente un evento crítico relacionado a violencia externa en la ejecución del trabajo deberá registrarlo en la herramienta suministrada en este lineamiento (anexo A). En caso de que la víctima de este evento se encuentre incapacitada para hacer el registro correspondiente, este reporte deberá ser realizado por la jefatura inmediata o por quien le sea delegada esta responsabilidad.
- d) Conocimiento del recurso humano de sus habilidades para manejo de eventos críticos: la jefatura inmediata deberá identificar las fortalezas y oportunidades de mejora de su personal a cargo, con el fin de administrar el recurso humano de la manera más adecuada para minimizar y controlar el riesgo de violencia externa en el trabajo y deberá promover espacios de realimentación para la atención de eventos críticos, se recomienda evidenciar este tipo de acciones.
- e) Condiciones de seguridad humana y vigilancia del lugar de trabajo: la persona empleadora o a quién se lo delegue deberá hacer un inventario (tipo, cantidad y estado de funcionalidad) y mapeo de los dispositivos de seguridad humana y vigilancia (accesos, cámaras de vídeo, luces adicionales, sistemas de alarmas, entre otros) existentes en el lugar de trabajo, que incluye las instalaciones físicas, vehículos, equipo y herramientas de trabajo de campo. Se debe remitir copia del inventario al encargado de salud ocupacional.

- f) Servicios de vigilancia: en el caso de los lugares de trabajo que cuenten con servicio de vigilancia, se debe verificar que estos (propios o subcontratados) cuenten y cumplan con procedimientos de prevención (bitácoras de registro de ingreso y salidas de personas constatado con identificación, revisión de bolsos, paquetes, otros) así como protocolos para la atención de eventos críticos (manejo de situaciones violentas y delictivas); además, se debe comprobar que estos, se ajusten a las necesidades y características del lugar de trabajo.

Artículo 7 °- Medidas mínimas obligatorias de seguridad:

- a) Cultura de paz: la persona empleadora promoverá una cultura de paz por medio de estrategias y actuaciones planificadas y orientadas a la práctica de valores y actitudes que rechacen la violencia en todas sus formas. En el sector público, esté tipo de actividades se debe desarrollar con las diversas comisiones institucionales de valores o cualquier otra instancia designada para tal fin.

Lo anterior debe concretarse con el desarrollo de un programa de cultura de paz que incluya la participación y el compromiso activo de todas las personas trabajadoras, por medio de actividades de sensibilización, socialización, capacitación, entre otras.

- b) Medidas preventivas en el centro de trabajo: en las edificaciones existentes, las personas empleadoras deben implementar las medidas preventivas necesarias para garantizar espacios de trabajo que disminuyan la vulnerabilidad de las personas trabajadoras ante eventos violentos.

Para este fin, las medidas preventivas que se pueden adoptar incluyen modificaciones a las instalaciones y redistribución del mobiliario o equipo, de tal forma que se facilite la salida de la persona trabajadora, así como la incorporación de otros dispositivos como botones antipánico, espejos, cámaras de vigilancia, radios, entre otros. Igualmente, los nuevos proyectos deben incorporar estas medidas mínimas de seguridad.

Adicionalmente, se recomienda la implementación de buenas prácticas de orden y limpieza, con el fin de evitar que objetos como adornos o accesorios de trabajo puedan ser utilizados como un arma al alcance de los usuarios.

Además, los planes de emergencia deben incluir un protocolo de actuación en caso de eventos violentos, en el cual se consideren todos los elementos de

seguridad disponibles como salidas de emergencia, rutas de evacuación, señalización y otros.

- c) Medidas mínimas en zonas de alta vulnerabilidad externa: De acuerdo con el conocimiento de zonas de alta vulnerabilidad externa y el análisis de los eventos críticos registrados en su entorno laboral, la jefatura inmediata en conjunto con la persona trabajadora tomará las medidas necesarias de asignación y protección para la ejecución de las funciones.

Algunas estrategias a considerar son: la determinación de puntos seguros en las zonas vulnerables (ubicados en mapas), por ejemplo, delegaciones policiales, cruz roja, centros de salud, bomberos, entre otros.

Otra estrategia a considerar es destacar personal de la misma institución pero de diferente zona geográfica para la atención de actividades sensibles, con el objetivo de minimizar la exposición de las personas trabajadoras vecinas de las localidades a intervenir.

Además, se debe evitar el trabajo en solitario en zonas de alta vulnerabilidad externa, así como proveer mecanismos de comunicación ante emergencias, equipo de protección personal, distintivos y otros accesorios, por ejemplo, focos y silbatos.

Se debe fortalecer la coordinación de instituciones de una misma localidad para atender actividades sensibles en conjunto, para maximizar recursos y medidas de seguridad.

- d) Actividades de promoción y capacitación: La sensibilización y la capacitación de toda la población trabajadora respecto a este lineamiento, al programa de cultura de paz y a otras herramientas relacionadas serán una responsabilidad compartida entre las jefaturas inmediatas y la persona empleadora.

Se recomienda que las actividades de capacitación y sensibilización sean acordes a las necesidades expresadas por la población trabajadora y se desarrollen mediante metodologías prácticas y vivenciales para el mejor aprovechamiento.

- e) Coordinación con servicios de vigilancia: El personal de vigilancia propio o subcontratado deberá cumplir con los procedimientos de prevención y protocolos para la atención de eventos críticos dispuestos por la institución contratante. Este personal será capacitado para el cumplimiento de este lineamiento, además deberá acatar cualquier disposición adicional establecida por la institución.

La persona trabajadora debe mantener visible la identificación o cualquier otro distintivo de su lugar de trabajo y estar atenta a realizar lo que los servicios de vigilancia indiquen, con el fin de resguardar su seguridad; asimismo, debe reportar cualquier tipo de incumplimiento o anomalía en la implementación del lineamiento.

- f) Reporte administrativo: La víctima hará el reporte de eventos violentos en la “herramienta básica de reporte de incidencias” (anexo A), la cual será entregada a su jefatura inmediata, según la incidencia de casos. Los datos estadísticos que genere esta herramienta deberán ser analizados periódicamente por la jefatura inmediata y su grupo de trabajo, además se valorará cualquier otro posible incidente. El análisis consolidado de los datos proporcionados por la herramienta serán remitidos trimestralmente a la oficina o departamento de salud ocupacional respectivo, para mantener actualizado el lineamiento, los protocolos y los procedimientos internos que cada institución realice.
- g) Reporte y denuncia judicial: Será obligación de la persona empleadora brindar la información y sensibilización respecto a la importancia de interponer la denuncia ante el Organismo de Investigación Judicial, para lo cual se le dará tiempo laboral. En caso de contar con los recursos necesarios, la persona empleadora podrá brindar apoyo a la persona trabajadora durante el proceso. Cuando exista sospecha de alguna actividad ilícita se debe hacer la denuncia confidencial vía telefónica a los servicios gratuitos 800-8000-645 o al 1176.
- h) Reporte riesgos del trabajo: Ante la ocurrencia de un evento violento, la persona trabajadora deberá reportarlo a la jefatura inmediata, a los servicios de salud o al responsable patronal designado para el debido reporte del riesgo de trabajo. En caso de afectación a la salud, la persona trabajadora deberá ser remitida a la aseguradora de riesgos del trabajo correspondiente para la valoración y atención del caso.

El plazo para reportar casos de riesgo laboral ante la aseguradora no podrá ser mayor a ocho días hábiles posteriores a la ocurrencia del evento, según lo establece la normativa laboral vigente.

Será obligación de la persona trabajadora apegarse al tratamiento médico, farmacológico, psicológico y de rehabilitación determinado por los profesionales competentes. La persona empleadora deberá brindar el tiempo

establecido al grupo de colaboradores que así lo requieran para acudir a citas de los servicios de salud.

- i) Acciones municipales en relación al lineamiento: al considerar la importancia nacional de la prevención de la violencia externa, la promoción de una cultura de paz y la obligación de los gobiernos locales en la atención de la temática, se les reconoce a estos entes su rol de facilitadores y coordinadores en estos procesos.

Por medio de los Concejos Cantonales de Coordinación Interinstitucional (CCCI), cada municipio gestionará las acciones intersectoriales pertinentes tanto para la atención de la violencia social externa en el nivel local como para el mejoramiento de la prestación de los servicios públicos.

Las acciones intersectoriales deberán ser planificadas con la participación activa de los diferentes miembros del CCCI relacionados con la atención de la violencia externa local y la maximización de los recursos disponibles con el fin de minimizar y controlar los riesgos relacionados a la violencia externa en la ejecución del trabajo.

- j) Control y vigilancia del cumplimiento del lineamiento: todas las partes involucradas en este lineamiento, a saber personas empleadoras y trabajadoras, tendrán una responsabilidad con la ejecución y seguimiento de este. Ante el incumplimiento de las acciones definidas, se hará uso de las medidas disciplinarias establecidas en la legislación laboral vigente.

Artículo 8°- Gestión del riesgo de violencia externa en la ejecución del trabajo

La violencia externa es uno de los factores de riesgo de naturaleza psicosocial que se debe incorporar en el modelo de gestión de salud ocupacional de toda institución, por lo que se incluirá como un elemento diagnóstico de las condiciones y del ambiente del trabajo, así como de su respectivo plan de acción.

Las acciones propuestas en este lineamiento con respecto a la caracterización del contexto (artículo 5), al riesgo de violencia externa y a las medidas mínimas obligatorias de seguridad (artículo 6) son el insumo necesario para que la oficina o departamento de salud ocupacional puedan realizar el análisis del riesgo; para esto se debe utilizar las

metodologías adoptadas a lo interno del lugar de trabajo, por ejemplo, utilizando parámetros de frecuencia, probabilidad y consecuencia.

A partir del análisis del riesgo, la oficina o departamento de salud ocupacional deberá profundizar y diseñar acciones específicas para tareas y puestos con mayor prevalencia de riesgo por violencia externa. Por su parte, la persona empleadora deberá proporcionar los insumos y recursos necesarios para la implementación de los diferentes procedimientos internos, directrices o lineamientos específicos que consideren necesarios dependiendo del contexto y la evaluación del riesgo. Este producto debe estar incorporado en el plan de salud ocupacional de la institución un año después de la publicación del presente lineamiento.

Artículo 9° - Informe de violencia externa

La oficina o departamento de salud ocupacional remitirá un reporte adjunto al informe anual que se presenta al Consejo de Salud Ocupacional. Asimismo, estas oficinas o departamentos enviarán una copia del reporte anual de violencia externa a la Secretaría Técnica de Salud Mental del Ministerio de Salud.

Este reporte corresponderá al consolidado de la información recolectada con la “herramienta básica de reporte de incidencias” con la información proporcionada de los informes trimestrales presentados por las jefaturas, por lo que debe contener:

1. Eventos: tipo, cantidad y ubicación geográfica
2. Consecuencias: daños a la salud, atención (consultorio médico de empresa, servicios privados, CCSS o INS), días de incapacidad.
3. Acciones: descripción de medidas de atención, prevención y corrección desarrolladas y mención de las acciones pendientes.
4. Observaciones: cualquier otro dato relevante o sugerencia.

El formato para el reporte se encuentra en el anexo B

Artículo 10° - Revisión, monitoreo y actualización del lineamiento

El Consejo de Salud Ocupacional en conjunto con la Secretaría Técnica de Salud Mental realizarán el monitoreo y la actualización del presente lineamiento cada dos años, según el comportamiento de la violencia externa identificado en los informes anuales proporcionados por las oficinas o departamentos de salud ocupacional sobre esta problemática social.

Artículo 11°-

Rige a partir de su publicación.

Hernán Solano Venegas
Director Ejecutivo
Consejo de Salud Ocupacional

1 vez.—O. C. N° DF-DP-CON-29.—Solicitud N° 116748.—(IN2018239925).