



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO PARA LA PREVENCIÓN DE
LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DEL TRABAJO

CÓDIGO

EV-SST- PR-40

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2022

PÁGINA

Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Facilitar la acción preventiva en la Universidad Surcolombiana, proporcionando estrategias y líneas de actuación para la prevención y afrontamiento de posibles situaciones conflictivas que puedan desencadenar en violencia de terceros.

Prevenir las agresiones y actos de violencia que puedan producirse a los trabajadores que prestan sus servicios profesionales o laborales de cara al público en la Institución.

Proporcionar conocimientos a los trabajadores, de forma clara y concisa, sobre hábitos y comportamientos seguros, además de estrategias para afrontar situaciones de violencia generadas por terceros.

Implantar un conjunto de acciones específicas y eficientes ante los incidentes violentos y agresiones que permitan preservar la integridad física y psíquica de las posibles víctimas.

Generar un clima de respeto mutuo con el ánimo de mantener un relacionamiento adecuado en la Universidad.

2. ALCANCE

El presente procedimiento aplica para todos los colaboradores de la Universidad Surcolombiana, contratistas, trabajadores oficiales, docentes, administrativos, estudiantes con cobertura de ARL.

3. LIDER DEL PROCEDIMIENTO

Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo

4. REFERENCIAS NORMATIVAS Y DOCUMENTALES

DE LA PINTA, M^a Luisa Rodríguez; OLIVAS, Jenny Borda; NARANJO, María Maestre. La violencia en el lugar de trabajo. Seguritecnia, 2012, vol. 391, p. 86-88.

Litwin, B. (2001). Marco Conceptual para un Análisis Multifacético, de Varios Niveles del Origen de la Violencia en el Lugar de Trabajo, Un. *ILSA J. Int'l & Comp. L.*, 8, 1095.



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO PARA LA PREVENCIÓN DE
LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DEL TRABAJO

CÓDIGO

EV-SST- PR-40

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2022

PÁGINA

Página 2 de 8

5. DEFINICIONES

VIOLENCIA EN EL TRABAJO

Para la Organización Mundial de la Salud (2002: 5), la violencia es definida como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones.

El Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, en la Nota Técnica de Prevención 489 sobre violencia en el lugar de trabajo (INSHT, 1999), hace referencia a la clasificación sobre los tipos de violencia, elaborada por la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos -OSHA-. Divide la violencia en tres tipos, de acuerdo con las personas implicadas y el tipo de relación existente entre ellas.

- La violencia Tipo I se da entre personas que no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima; el ejemplo más común es la violencia ocurrida en un atraco, donde no hay un trato comercial o profesional entre el agresor y la víctima.
- La violencia Tipo II ocurre entre personas que presentan algún tipo de trato profesional, por ejemplo, la violencia que se presenta en la relación entre clientes, pacientes o consumidores y el encargado de ofrecer un servicio. Algunas profesiones propensas a sufrir este tipo de violencia son: el personal de seguridad, conductores, vendedores, trabajadores de hospitales, profesores y empleados del sector público.
- La violencia Tipo III se caracteriza porque quienes llevan a cabo las acciones violentas tienen algún tipo de relación laboral, ya sea directa o indirecta, actual o pasada. Un ejemplo habitual de este tipo de violencia es la que ocurre entre jefes y subordinados y entre compañeros de trabajo.

El presente procedimiento únicamente es aplicable en el caso de violencia Tipo II.

También se puede establecer la distinción sobre el tipo de agresión:

- Agresión verbal: Se manifiesta en forma de abusos verbales, amenazas, palabras vejatorias, gritos, gestos, insultos, coacciones e injurias. Generalmente, no se les presta la atención requerida o, se asume como parte integrante del trabajo. En este caso puede dar lugar a un daño psicológico.



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO PARA LA PREVENCIÓN DE
LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DEL TRABAJO

CÓDIGO

EV-SST- PR-40

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2022

PÁGINA

Página 3 de 8

Agresión física: Se presenta en forma de empujones, golpes, patadas, puñetazos, cabezazos, bofetadas, arañazos, mordiscos, pellizcos, puñaladas e incluso disparos. En este caso puede dar lugar a un daño físico y/o psicológico

6. DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

NRO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1.	Adopción de medidas de protección a sus trabajadores	<ul style="list-style-type: none">Velar porque se incluyan en el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo acciones encaminadas a disminuir y/o eliminar este tipo de riesgos como parte de la cultura preventiva de la Institución.Facilitar información y formación al personal expuesto a violencia de terceros.Facilitar apoyo psicológico y/o físico a la víctima de agresión.	Alta Dirección	N/A Correo electrónico
2.	Medidas oportunas para proteger al trabajador	<ul style="list-style-type: none">Ofrecer apoyo inmediato a la persona víctima de la agresión.Informar al área de Talento Humano y Seguridad y Salud en el Trabajo el evento ocurrido con su colaborador.Participar de las reuniones que se programen para el abordaje adecuado de la situación de violencia sufrida por su trabajador.	Líderes de áreas	N/A



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO PARA LA PREVENCIÓN DE
LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DEL TRABAJO

CÓDIGO

EV-SST- PR-40

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2022

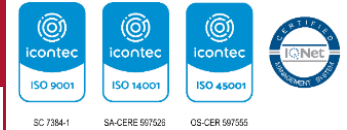
PÁGINA

Página 4 de 8

NRO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
3.	Informar	<p>Los trabajadores afectados por un acto de violencia de terceros deberán informar mediante un correo electrónico saludocupacional@usco.edu.co dirigido a la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo cualquier incidente de violencia por terceros del que pudieran ser víctimas.</p> <p>Informar el hecho en el menor tiempo posible a su responsable superior jerárquico.</p> <p>Si es necesaria la asistencia médica, acudir al centro de salud más cercano.</p> <p>Entregar al área que corresponda el reporte médico donde consten las causas de la asistencia y las lesiones.</p> <p>Estimar la interposición de la correspondiente denuncia ante la autoridad competente si hubiera lugar.</p>	Colaboradores	Correo electrónico
4.	Reporte de caso de violencia	<ul style="list-style-type: none">Planificar las acciones preventivas que procedan.Una vez acontecida una agresión la víctima hace el debido reporte accidente laboral (AT) a la ARL y Seguridad y Salud en el Trabajo.Realizar un seguimiento de los casos de violencia.Planificar, implementar y controlar mecanismos para la recuperación y reincorporación de la víctima en su puesto de trabajo, ayudándole a afrontar y/o contrarrestar las secuelas físicas o psicológicas que pueda haber generado la situación de violencia.	Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo y Profesional de Apoyo	N/A



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO PARA LA PREVENCIÓN DE
LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DEL TRABAJO

CÓDIGO

EV-SST- PR-40

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2022

PÁGINA

Página 5 de 8

NRO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none">En los casos de violencia donde no se presenten episodios de agresión física, pero si generen una afectación psicológica, se realizará acompañamiento psicológico y seguimiento a su estado emocional y cognitivo.		
5.	Actuaciones preventivas	<p>Identificación, funciones y responsabilidades de las personas a las que les pueda afectar este riesgo de forma directa e indirectamente.</p> <p>Se evaluará el riesgo de violencia de terceros de aquellos puestos afectados, dentro del marco de los riesgos psicosociales y en la matriz de identificación de peligros, valoración y evaluación de riesgos.</p>	Seguridad y Salud en el Trabajo	<p>EV-CAL-FO-03 REGISTRO Y CONTROL ASISTENCIA DE ACTIVIDAD YO EVENTO</p> <p>EV-SST-MR-01 IDENTIFICACION DE PELIGROS, EVALUACION Y VALORACION DE LOS RIESGOS DE SST</p>
6.	Psicoeducación	Educación en las habilidades y técnicas de comunicación a los trabajadores, impulsando aptitudes que garanticen las buenas relaciones interpersonales y enseñen a detectar y neutralizar posibles situaciones de violencia.	Coordinador de Seguridad y Salud en el Trabajo y	EV-CAL-FO-03 REGISTRO Y CONTROL



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO PARA LA PREVENCIÓN DE
LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DEL TRABAJO

CÓDIGO

EV-SST- PR-40

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2022

PÁGINA

Página 6 de 8

NRO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		Campaña sobre técnicas de asertividad, escucha activa, habilidades de negociación que permitan reconocer y entender los condicionamientos personales, sociales, psicológicos y ambientales que generan agresividad.	Profesional de Apoyo	ASISTENCIA DE ACTIVIDAD YO EVENTO
7.	Que hacer en caso de que se produzca una agresión	<p><u>Procedimiento a seguir en caso de que se produzca una agresión</u></p> <p><i>Agresión verbal y violencia física</i></p> <p>Durante la agresión</p> <p>En primer lugar, los empleados deberán valorar, al margen de las formas de educación si la situación se puede resolver bajo estos criterios:</p> <ul style="list-style-type: none">• Transmitir calma.• Estar dispuesto a escucharle y tratar de resolver el problema.• Crear un clima en el que la otra persona perciba colaboración.• Dejar hablar a la persona sin interrumpirle con el objetivo de intentar encontrar una solución para el cliente y/o usuario.• Transmitir a la persona que se ha comprendido su mensaje.• Si de esta forma la persona desiste de su agresión, la situación se queda en un incidente, sin embargo, se abordará posteriormente para hacer un proceso de retroalimentación entre las partes involucradas, siendo orientado por el jefe inmediato.	Líderes de áreas	Correo electrónico



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO PARA LA PREVENCIÓN DE
LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DEL TRABAJO

CÓDIGO

EV-SST- PR-40

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2022

PÁGINA

Página 7 de 8

NRO	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
		<ul style="list-style-type: none">Si el agresor insiste, evitar alterarlo más. <p>Los pasos a seguir:</p> <p>El trabajador comunicará a la otra persona que lo va a poner en conocimiento de su jefe inmediato, para que proceda adecuadamente ante esta situación.</p> <p>Avisará al responsable de seguridad si es necesario de acuerdo a la circunstancia que se esté experimentando.</p> <p>El jefe inmediato se comunicará con la persona agresora para conocer su versión y llegar a una conciliación.</p> <p>Si no se logra conciliar y mejorar la situación, el jefe inmediato activará el área de bienestar universitario / SST.</p> <p>En caso de que la agresión persista se pedirá ayuda a entes externos.</p> <p>Después de la agresión</p> <p>Se notificará la incidencia a la Alta Dirección</p> <ul style="list-style-type: none">El jefe de área realizará una primera valoración de los daños o lesiones ocasionados a la persona o personas agredidas.Si se han producido lesiones, el agredido, acudirá al centro de asistencia médica más cercana. La persona agredida, facilitará copia a las áreas correspondientes de la Universidad del informe médico resultante.De esta situación se implementará un plan de acción que ayuden a evitar situaciones futuras de la misma naturaleza.		



UNIVERSIDAD SURCOLOMBIANA
GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



PROCEDIMIENTO OPERATIVO NORMALIZADO PARA LA PREVENCIÓN DE
LA VIOLENCIA EN EL LUGAR DEL TRABAJO

CÓDIGO

EV-SST- PR-40

VERSIÓN

1

VIGENCIA

2022

PÁGINA

Página 8 de 8

7. OBSERVACIONES

Ninguna.

8. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DOCUMENTO Y FECHA DE APROBACIÓN	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
1	Formato EV-CAL-FO-17 Octubre 24 de 2022	Creación de Documento

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
DIANA PATRICIA SANCHEZ LOSADA Coordinadora Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	LAURA LORENA PEREZ CALDERON Profesional Apoyo SGC	MAYRA ALEJANDRA BERMEO Coordinador SGC