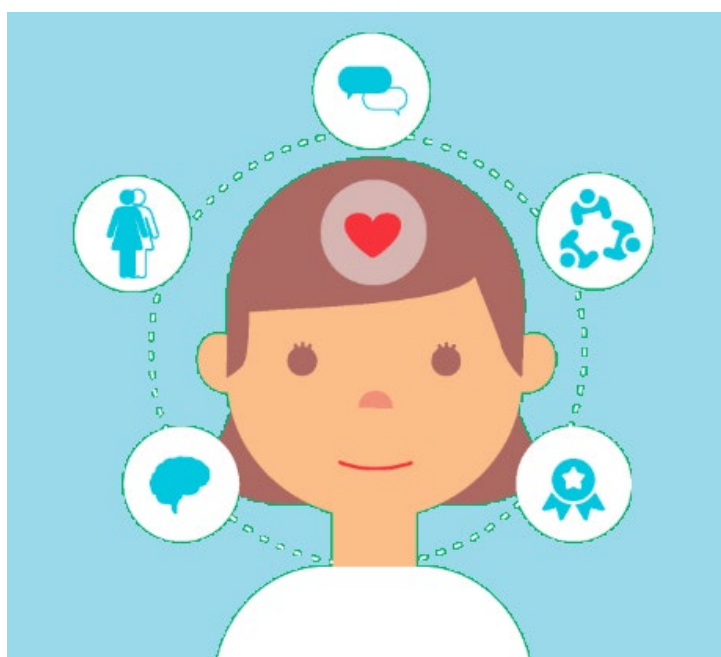


PROTOCOLO PARA A PREVENCIÓN E ACTUACIÓN ANTE SITUACIÓNS DE VIOLENCIA LABORAL EXTERNA NO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR (SAF)



PROTOCOLO PARA A PREVENCIÓN E ACTUACIÓN ANTE SITUACIÓNS
DE VIOLENCIA LABORAL EXTERNA NO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR (SAF)

Autoría:

- Instituto de Seguridade e Saúde Laboral de Galicia (Issga)

Participación:

- FEGAMP
- Consellería de Política Social e Igualdade
- CIG, CCOO HÁBITAT GALICIA, UGT-Galicia e CSIF Galicia
- AGESAF e ASADE
- Colexio Oficial de Traballo Social

Santiago de Compostela, 19 de maio de 2026

Índice

INTRODUCCIÓN.....	4
1. OBXECTO E ALCANCE.....	5
1.1. Obxectivos específicos.....	5
2. OBRIGAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS	7
3. DEFINICIÓNS.....	9
4. FUNCIÓNS NA PRESTACIÓN DO SAF RELACIONADAS COA PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS (PRL).....	11
5. FACTORES DE RISCO RELACIONADOS COA ACTIVIDADE.....	16
5.1. Do posto de traballo.....	16
5.2. Das persoas usuarias do SAF ou convivintes	16
5.3. Das persoas traballadoras.....	17
Auxiliares de axuda o fogar:	17
Coordinación de axuda o fogar:.....	17
5.4. Da comunidade	17
6. EFECTOS DA VIOLENCIA SOBRE A SAÚDE	18
6.1. Danos físicos	18
6.2. Danos psicolóxicos.....	18
6.3. Afectación na organización da prestación do SAF	18
6.4. Afectación na vida social e familiar	18
7. MEDIDAS DE PREVENCIÓN	19
7.1. Medidas relacionadas coa contorna de traballo	19
7.2. Medidas relacionadas coa organización do traballo.....	19
7.3. Medidas relacionadas coa seguridade	20
7.4. Medidas formativas.....	21
8. PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN FRONTE Á VIOLENCIA.....	22
8.1. Actitude preventiva	22
8.2. Manter unha conduta que favoreza a diminución da agresividade	24
8.3. Incremento da tensión a un nivel non controlable.....	24
8.4. Intento ou materialización dunha agresión física, incluída a de tipo sexual.....	25
9. CIRCUITO DE TRÁMITES, COMUNICACIÓN E ACCIÓNS	26
9.1. Durante o intento de agresión.....	26
9.2. En caso de agresión con lesións físicas e psíquicas	28
9.3. Actuacións posteriores ao suceso violento.....	28
9.4. Medidas para a persoa agresora.....	29
10. SEGUIMIENTO E AVALIACIÓN	31
11. NORMATIVA E CRITERIOS DE REFERENCIA	32
ANEXOS.....	34

ANEXO I. EXEMPLO DE LISTA DE REVISIÓN PARA A IDENTIFICACIÓN DE FACTORES.....	35
ANEXO II. CANAL INTERNO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS / SUCESOS...	36
ANEXO III. SOBRE USO DE CÁMARAS DE VIDEOVIXILANCIA	37
ANEXO IV. IDENTIFICACIÓN DE CONDUCTAS	39
Como detecto se pode estar a ser vítima de violencia e acoso?	39
Como detecto se pode estar a ser vítima de violencia sexual?	40
Como detecto se pode estar a ser vítima de acoso por razón de sexo?	41
Como detecto se pode estar a ser vítima de acoso por razón de orixe racial, étnico ou nacionalidade?	42

INTRODUCCIÓN

A normativa de prevención de riscos laborais obriga a avaliar e a planificar as medidas preventivas respecto aos riscos psicosociais, entre eles, os ocasionados por violencia externa. Isto adquire unha gran relevancia nunha actividade con especiais dificultades como a prestación do Servizo de Axuda no Fogar (SAF).

Partindo dunha visión e preocupación compartidas e conscientes da necesidade de actuar cara unha mellora das condicións de traballo e da seguridade e saúde laboral desta actividade altamente feminizada, considérase que as condutas constitutivas de violencia laboral externa deben ser abordadas especificamente, xa que prexudican ás persoas traballadoras directamente afectadas, a súa contorna, as entidades e, en xeral, a todas as persoas implicadas no SAF.

Con esas premisas constitúese a “Mesa de traballo para a elaboración dun protocolo seguridade para o SAF”, liderada pola FEGAMP e na que teñen presenza ademais da Xunta de Galicia e a propia FEGAMP, as organizacións sindicais (CIG, CCOO HÁBITAT GALICIA, UGT-Galicia, CSIF Galicia), as organizacións empresariais (AGESAF e ASADE) e o Colexio Oficial de Traballo Social.

Na primeira reunión encárgase por unanimidade ao Instituto de Seguridade e Saúde Laboral de Galicia (ISSGA), na súa condición de órgano técnico en materia de prevención de riscos laborais, a elaboración dunha proposta de protocolo ao que se foron sumando as achegas das entidades con representación na mesa. Tras varias reunións conclúese cun texto común e de consenso para a súa aplicación harmonizada en todos os concellos de Galicia.

En data 19 de maio de 2026 acórdase de xeito unánime o texto definitivo do PROTOCOLO PARA A PREVENCIÓN E ACTUACIÓN ANTE SITUACIÓNS DE VIOLENCIA LABORAL EXTERNA NO SERVIZO DE AXUDA NO FOGAR (SAF), polo que procede manifestar que todas as entidades representadas adquirimos o compromiso de aplicación deste protocolo para previr, actuar e, no seu caso, erradicar todos aqueles comportamentos e factores de risco que poñan de manifesto condutas de violencia externa durante a prestación do SAF, e tamén nos comprometemos a impulsar todas as medidas e modificacións necesarias para garantir, de xeito real e efectivo, a aplicación e actualización deste protocolo.

1. OBXECTO E ALCANCE

Este documento ten como finalidade establecer un marco de prevención, actuación e seguimento fronte a situacións de violencia externa que afectan as persoas traballadoras, especialmente mulleres, na prestación do Servizo de Axuda no Fogar (SAF) no ámbito das administracións públicas en Galicia.

Estas situacións de violencia externa poden darse durante a prestación do servizo nos domicilios das persoas usuarias, nos desprazamentos entre domicilios, nas comunicacións (telefónicas, redes sociais, ...), nas actividades sociais ou de carácter formativo relacionadas co traballo e mesmo nos traxectos entre o domicilio particular das persoas traballadoras e o lugar de traballo.

Foron premisas para a súa elaboración a redacción dun documento sinxelo e con medidas de fácil aplicación por parte de todos os concellos, e especialmente para os de menor tamaño do noso medio rural, que se entende son os máis necesitados de ferramentas de axuda e de asesoramento técnico.

Ademais, tívose en conta que a prestación do SAF desenvólvese en distintos lugares de traballo, moitas veces en soidade, e por un colectivo altamente feminizado determinando todo isto unha especial vulnerabilidade das persoas traballadoras.

1.1. Obxectivos específicos

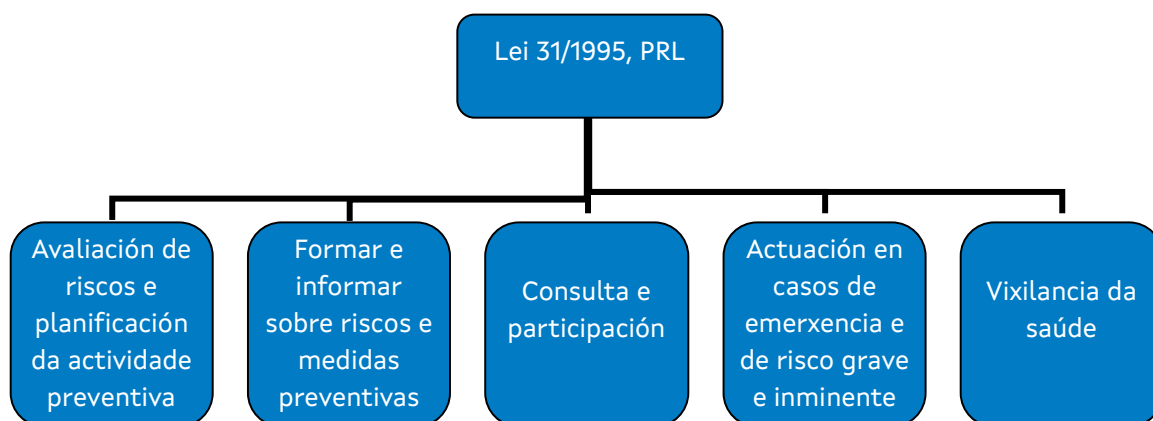
- Dotar dunha ferramenta preventiva, a modo de medida correctora ante o risco.
- Desenvolver unha cultura de prevención de situacións potencialmente perigosas para mellorar as actitudes e coñecementos necesarios para abordar este problema. "Tolerancia 0".
- Informar, formar e sensibilizar ao persoal do SAF en materia de violencia externa.
- Informar e sensibilizar ás persoas usuarias, familiares e convivintes para reducir riscos, mellorar a calidade do servizo e evitar falsas expectativas na prestación.
- Informar, sensibilizar e levar a cabo accións pedagóxicas sobre a cidadanía acerca da labor e función do servizo de axuda no fogar de cara a acadar a tolerancia 0 e a dignificación dos coidados.

- Dispoñer dun mecanismo previo que identifique as necesidades concretas da prestación do servizo e integre dende o inicio as medidas de seguridade e saúde laboral das persoas traballadoras.
- Consegir que a seguridade física e psicolóxica das persoas traballadoras do SAF sexa un obxectivo básico.
- Dispoñer de criterios claros de actuación ante agresións.
- Adoptar as medidas correctoras pertinentes para evitar novos episodios de violencia e/ou minimizar o efecto negativo nas persoas traballadoras naqueles casos nos que non se poida evitar.
- Crear un rexistro de incidencias na entidade titular o xestora do servizo, segundo o caso.
- Facilitar un apoio multidisciplinar ás persoas traballadoras afectadas (sanitaria, xurídica, ...).
- Detectar as deficiencias do sistema que favorecen os episodios violentos, adecuando os equipos ás necesidades da poboación usuaria ou suspendendo temporalmente, extinguindo ou modificando o servizo consonte as causas e o procedemento legalmente establecido na Lei de servizos sociais de Galicia.

2. OBRIGAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS

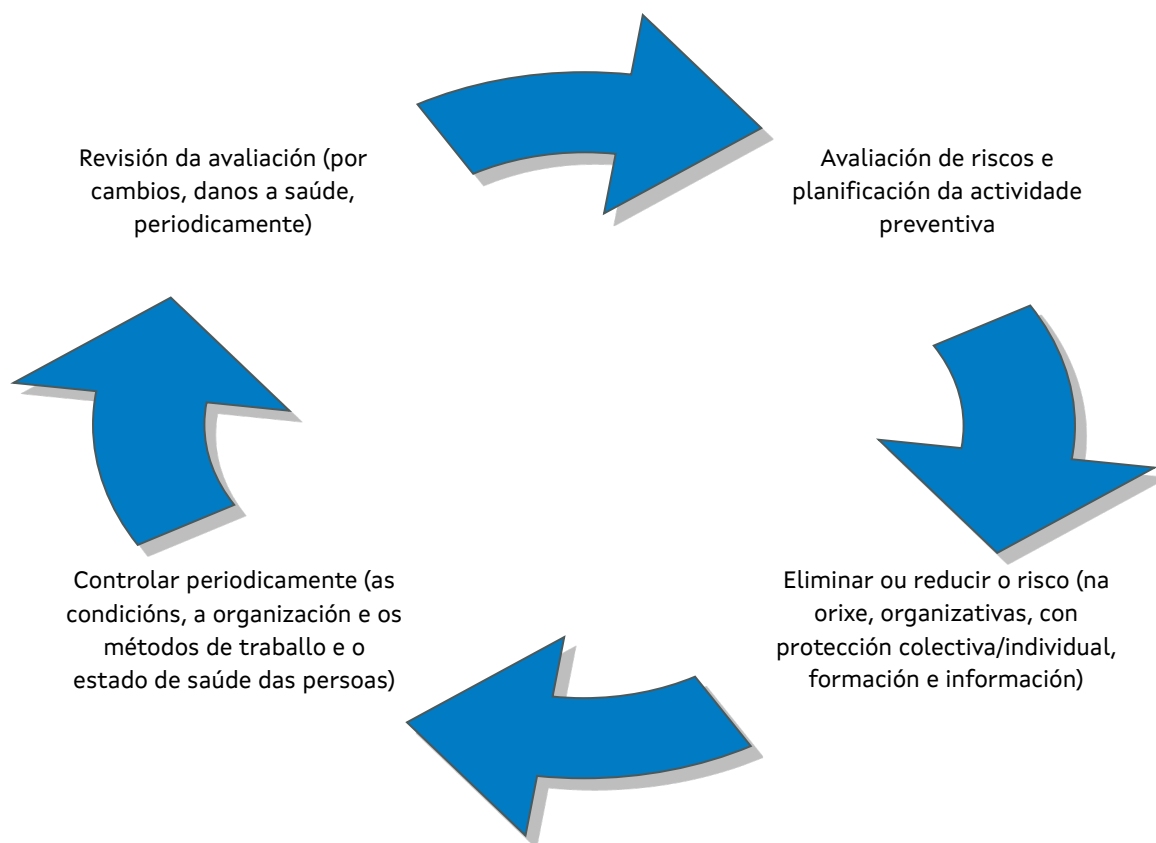
De acordo co previsto na Lei 31/1995, do 8 de novembro, de prevención de riscos laborais, e na súa normativa de desenvolvemento, as entidades locais e entidades prestadoras do SAF teñen a obriga de procurar no seus lugares de traballo unha protección eficaz en materia de seguridade e saúde no traballo, ademais de realizar unha acción permanente de seguimento da actividade preventiva.

Para tal fin, adoptaranse cantas medidas sexan necesarias en cumprimento da dita normativa laboral, destacando:



A entidades prestadoras deberán efectuar unha avaliación completa dos riscos laborais que afectan as persoas traballadoras no desenvolvemento das súas tarefas

Tal e como se dispón no Regulamento dos servizos de prevención a avaliación dos riscos ten que estimar aqueles riscos que non puidesen ser evitados, e adoptar as medidas preventivas que se consideren necesarias tanto para reducir ou eliminar o risco, coma para mantelo baixo control. E á súa vez, quedar sometida a revisións futuras.



Corresponde aos servizos de prevención de riscos laborais asesorar tecnicamente ás entidades prestadoras do SAF

3. DEFINICIÓNS

- **Persoa traballadora:** todo o persoal, tanto o persoal auxiliar de axuda a domicilio coma de coordinación, que preste os seus servizos no SAF nos domicilios das persoas usuarias, e que de xeito maioritario son mulleres.
- **Conflito interpersoal:** diferenzas que xorden entre as persoas por causa de intercambio de información e/ou opinións e que xeran confrontación entre elas.
- **Violencia e acoso no traballo:** conxunto de comportamentos ou ameazas, únicos ou repetidos, que ocasionen ou poidan ocasionar dano físico, psicolóxico, sexual ou económico. Inclúe violencia sexual e o acoso por razón de sexo, así como por orixe racial o étnico, nacionalidade, identidade ou orientación sexual, expresión de xénero ou características sexuais.
- **Acoso sexual**¹: calquera comportamento, verbal ou físico, de natureza sexual que teña o propósito ou produza o efecto de atentar contra a dignidade dunha persoa, en particular cando se crea unha contorna intimidatoria, degradante ou ofensivo.
- **Acoso por razón de sexo**²: calquera comportamento realizado en función do sexo dunha persoa, co propósito ou o efecto de atentar contra a súa dignidade e de crear unha contorna intimidatoria, degradante ou ofensiva.
- **Risco grave ou inminente**³: Entenderase como «risco laboral grave e inminente» aquel que resulte probable racionalmente que se materialice nun futuro inmediato e poida supoñer un dano grave para a saúde das persoas traballadoras.

¹ Definido no apartado 1 do artigo 7 da Lei Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes.

² Definido no apartado 2 do artigo 7 da Lei Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes.

³ Definido no apartado 4 do artigo 4 da Lei 31/1995, de 8 de novembro, de prevención de riscos laborais.

Segundo o tipo de agresión:

- **Agresión física:** acción de violencia sufrida por unha persoa traballadora durante a súa xornada laboral que comporte ou non lesión. Exemplo: puñadas, patadas, cabezadas, golpes co xeonllo, mordeduras, empuxóns, violacións, puñaladas, bastonadas e outros tipos de forcexo, que produce danos físicos e/ou psicolóxicos.
- **Agresión verbal e actitudes ameazadoras:** acción de intimidación na que se manifestan posibles riscos pola integridade física e/ou psíquica da persoa traballadora ou dos seus bens. Manifestáase con: insultos, berros, ameazas, palabras vexatorias, xestos, frases desprezables, etc.

Segundo as persoas implicadas:

Conforme o indicado na Nota Técnica de Prevención, NTP 489 do Instituto Nacional de Seguridade e Saúde no Traballo (en diante INSST), clasifica a violencia laboral en tres tipos (tipo 1, 2 e 3). O ámbito deste protocolo corresponde ao Tipo 2.

Violencia Tipo 2: existe algún tipo de relación profesional entre o causante do acto violento e a vítima. Existe unha relación entre o autor/a e a vítima mentres se ofrece un servizo. Habitualmente prodúcense estes sucesos violentos cando existe un intercambio de servizos e/ou bens na atención pública a persoa usuaria, seguridade pública, condutores, persoal sociosanitario, profesorado, vendedores, etc.

4. FUNCÍONS NA PRESTACIÓN DO SAF RELACIONADAS COA PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS (PRL)

Entre as funcións, obrigas ou responsabilidades, sen carácter exhaustivo, sinálanse as seguintes:

→ A Xunta de Galicia

A asistencia social é unha competencia exclusiva da Comunidade Autónoma de Galicia de acordo o disposto no apartado 23 do artigo 27 do Estatuto de Autonomía de Galicia.

Respecto do servizo do axuda no fogar e de conformidade coa normativa de aplicación, destacar as seguintes funcións:

- a valoración técnica das situacións que determinen o recoñecemento do dereito aos servizos e ás prestacións esenciais de carácter material ou económico. Nos casos de persoas conflitivas, con enfermidades mentais, drogodependencias, ausencia de rede familiar, entorno conflitivo... valorar a idoneidade do servizo do SAF, priorizando a asignacións de servizos máis especializados na problemática concreta desas persoas usuarias.
- no exercicio das funcións inspectoras de servizos sociais, velarse polo dereito das persoas usuarias do SAF e os seus representantes legais sobre os seus respectivos dereitos e deberes, así como asesorar ás entidades prestadoras titulares ou xestoras do SAF sobre o cumprimento da normativa vixente na materia.
- tramitación del procedemento sancionador e imposición das medidas cautelares que procedan previa solicitude da entidade local.

O anterior sin prexuízo do impulso das modificacións normativas que se precisen para a mellora da prestación do servizo, así como das funcións que no eido laboral corresponden a autoridade laboral e a os seus organismos con competencias técnicas en PRL e inspectoras.

→ **A Fegamp**

- o fomento e a defensa da autonomía das entidades locais, a promoción, representación e defensa dos seus intereses ante outras administracións públicas.
- o compromiso de difundir entre os seus asociados o contido deste protocolo, favorecendo a súa participación activa.
- participar nas reunións de seguimento e revisión deste protocolo.

→ **A entidade local**

- correspóndelle os concellos exercer a prestación dos servizos sociais de axuda a domicilio. O SAF, nas súas vertentes de libre concorrência e atención á dependencia, defínese na lei 13/2008, do 3 de decembro, de Servizos Sociais de Galicia, como un servizo social comunitario básico de competencia municipal.
- difundir e informar da obriga da aplicación do previsto no protocolo fronte á violencia a todas as persoas implicadas na prestación do SAF, e incorporar nos pregos de contratación dos servizos externalizados a obriga do cumprimento deste protocolo.
- recoñecer o dereito a unha contorna libre de violencia. Promover campañas de sensibilización e información pública sobre o dereito das persoas traballadoras do SAF a desenvolver o seu labor nun entorno libre de violencia.
- solicitar dende o concello a medida cautelar urxente, de suspensión temporal do servizo e a incoación, se procede, do expediente sancionador á consellería competente en política social.

→ **A entidade prestadora do SAF**

- realizar a visita inicial o domicilio da persoa usuaria na que se concretará con ela e a súa familia os tramos horarios e contido do servizo.
- con carácter previo á prestación do servizo realizárase o informe de valoración inicial asinado polo persoal técnico coordinador do programa. Dito informe deberá **conter a viabilidade do servizo** e incluírá:
 - Grado de dependencia/discapacidade, estado da saúde da persoa usuaria

- Indicacións específicas para realizar determinadas tarefas: aseos, mobilizacións, curas menores, etc.
 - Avaliación da vivenda e a súa accesibilidade
 - Axudas técnicas necesarias para realizar mobilizacións
 - Contexto social e familiar da persoa usuaria
 - Valoración do entorno convivencial e coidador
 - Identificación de animais potencialmente perigosos
 - Así como calquera outra información para a elaboración do proxecto de atención individual (PAI)
- garantir a realización da avaliación de PRL nos domicilios previa ao inicio do servizo, así como as periódicas que sexan necesarias.
 - a implantación das medidas preventivas e de protección que se consideren necesarias da planificación preventiva a través da integración preventiva do plan de prevención de riscos laborais, consultando as mesmas coas persoas delegadas de prevención de riscos laborais e trasladando directamente as persoas traballadoras a información necesaria sobre os riscos específicos que afecten o seu posto de traballo e das medidas de protección e prevención aplicables.
 - a formación preventiva obrigatoria e debatida coas persoas delegadas de prevención de riscos laborais.
 - a formación específica e continuada para todo o persoal implicado na prestación do servizo (auxiliares, coordinadoras, responsables municipais e empresariais).
 - a dotación de medios de seguridade propostos na avaliación de riscos laborais.
 - realizar polo persoal de coordinación as visitas ordinarias ou urxentes que procedan.
 - garantir que a persoa traballadora agredida non continue prestando servizos no domicilio onde foi agredida.
 - habilitar un teléfono e correo electrónico con persoas de contacto para a comunicación de incidencias nos domicilios, así como rexistrar todas as incidencias e a investigación dos danos. De todas as incidencias comunicadas, darase traslado a persoas delegadas de PRL.
 - atención sanitaria e psicolóxica das persoas traballadoras

→ **Entidade ou persoa asesora na xestión preventiva dos riscos laborais en función da modalidade organizativa elixida**

- o persoal técnico en prevención de riscos laborais (PRL) dentro das súas funcións previstas na normativa de prevención de riscos laborais realizará, entre outras, as seguintes actuacións:
 - avaliación de riscos e a proposta de medidas preventivas
 - formación específica do posto de traballo
 - información e asesoramento técnico
- vixilancia da saúde individual e colectiva
- se non é posible realizar por parte do persoal técnico en PRL a visita ao domicilio no que se presta o servizo, cumprimentarase a lista de revisión (proposta no anexo I) polo persoal de coordinación do SAF na súa visita previa e que sirva como información de apoio para a realización da avaliación de riscos inicial persoal técnico en PRL. A lista de revisión incluírá como mínimo:
 - 1- Estado das estancias (baño adaptado, dormitorio adecuado para axudas técnicas, ancho de corredores e portas, escaleiras fixas, ...)
 - 2- Axudas técnicas necesarias para iniciar o servizo.
 - 3- Estado cognitivo e físico actual da persoa usuaria.
 - 4- Presencia de persoas no domicilio, e estado xeral.
 - 5- Presencia de mascotas.
- calquera asesoramento dentro das funcións que corresponden ao persoal de PRL

→ **Persoal de coordinación do SAF**

- realizar informe de valoración inicial antes de iniciar a prestación do servizo e recopilar a información a través da lista de revisión (proposta no anexo I) na que se identifiquen potenciais factores de risco para trasladarllos ao persoal técnico de PRL
- realizar visita aos domicilios tanto de seguimento mínimo, cada dos meses, e as urxentes cando sexa preciso
- manter reunións mensuais coas persoas traballadoras

- establecer medidas no domicilio para corrixir certas condutas e documentalo no informe de seguimento.
- dar apoio á persoa agredida, por o persoal de coordinador ou o responsable de coordinación, segundo o caso
- No caso de incidente realizar informe específico para dar traslado a entidade prestadora e/ou entidade local responsable do servizo, incluíndo unha proposta de medidas correctoras
- seguimento dos casos rexistrados

→ **Persoa traballadora**

- aplicar as medidas preventivas das que foi informada e formada
- utilizar os medios de seguridade que a avaliación de riscos laborais determine como necesarias
- seguir os protocolos de seguridade
- notificar os sucesos violentos
- recorrer á asistencia sanitaria
- cooperar na investigación dos danos á saúde

→ **Persoas con funcións de delegados de prevención**

- integrar no exercicio das súas funcións este protocolo fronte á violencia
- colaborar na difusión deste protocolo e prestar información
- participación e seguimento de avaliacións de riscos
- participación e seguimento nas investigacións e dos sucesos rexistrados

5. FACTORES DE RISCO RELACIONADOS COA ACTIVIDADE

5.1. Do posto de traballo

- Atención en lugares con condicións inadecuadas de accesibilidade, iluminación ou contorna insegura.
- Servizos con elevada carga emocional ou física.
- Presións de tempo.
- Alta rotación nos domicilios, que poden agravar os trastornos das persoas usuarias.
- Falta de axudas técnicas para o desenvolvemento do servizo, ou por non facilitar as familias/persoas usuarias o seu uso.
- Falta de concreción das tarefas.

5.2. Das persoas usuarias do SAF ou convivintes

- Inestabilidade psicolóxica, trastornos de saúde mental, demencias, condutas disruptivas, ansiedade, enfermidades neurodexenerativas.
- Falta de información sobre o servizo. Falta de información sobre as tarefas que poden demandar, e se son compatibles co dereito a axuda o fogar.
- Rotación das persoas traballadoras, incumprimentos de horarios, dedicación horaria o servizo, ... que xeran insatisfacción co servizo
- Condutas agresivas de familiares ou convivintes.
- Condutas constitutivas de violencia e acoso de persoas do núcleo familiar e social da persoa usuaria.
- Entorno/vivendas con deficiencias de habitabilidade e/ou seguridade.
- Existencia de animais perigosos ou en condicións de dubidosa legalidade (falta de vacinas, pulgas, etc.).

5.3. Das persoas traballadoras

Auxiliares de axuda o fogar:

- Ausencia de formación en xestión de situacións de violencia e acoso.
- Fatiga/estrés acumulada por carga de traballo.
- Falta de formación específica establecida na norma para prestar o servizo.
- Insuficiente comunicación coa persoa coordinadora do SAF.
- Descoñecemento do contido do servizo e das tarefas que deben realizar.
- Incumprimento das tarefas reflectidas no PAI.

Coordinación de axuda o fogar:

- Ausencia de formación en xestión de situacións de violencia e acoso.
- Fatiga/estrés acumulada por carga de traballo.
- Falta de formación específica sobre desenvolvemento do seu traballo.
- Insuficiente comunicación coa persoa responsable do servizo.
- Falta de seguimento e supervisión dos servizos.
- Falta de resposta eficaz de entidade prestadora e concello as comunicacións enviadas.

5.4. Da comunidade

- Infravaloración social sobre a importancia do SAF e descoñecemento ou confusión sobre a verdadeira natureza/finalidade do servizo.
- Contornas veciñais inseguras.
- Prestación do servizo en zonas illadas de difícil acceso, comunicación, ou cobertura telefónica.
- Falta de información sobre os dereitos relativos a dependencia, a súa revisión periódica e o catálogo de servizos.
- Lista de espera larga para a revisión do grado de dependencia, para expedientes de cambio de PIA e procedementos de asignación de recurso por emerxencia.

Calquera outro factor de risco que poda desencadear unha situación de violencia e acoso no traballo.

6. EFECTOS DA VIOLENCIA SOBRE A SAÚDE

6.1. Danos físicos

- Lesións por agresións directas ou indirectas o intentar fuxir dunha agresión (contusións e feridas de diversa magnitude).
- Trastornos músculo esqueléticos que poden ter a súa orixe ou ser agravados por os factores de risco psicosociais.

6.2. Danos psicolóxicos

- Ansiedade, depresión, tensión postraumática, trastornos psicosomáticos (aumento ou diminución do apetito, alteración do sono, enfermarse con maior facilidade, ...).

6.3. Afectación na organización da prestación do SAF⁴

- Incremento de conflitividade entre compañeiras/os, deterioración da relación coa persoa usuaria e/ou co seu contorno e diminución da calidade asistencial, rotación do persoal, sobrecarga doutras persoas, incremento de ausencias ao posto de traballo, ...

6.4. Afectación na vida social e familiar

- Dificultade para conciliar, illamento da persoa traballadora, empeoramento do benestar familiar, ...

⁴ *Guía para la gestión de los riesgos psicosociales en la actividad de cuidado de personas mayores.*
INSST

7. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

As comunicacións, intervencións, seguimentos relacionadas con este protocolo deben manter unha adecuada trazabilidade.

7.1. Medidas relacionadas coa contorna de traballo

- Establecer criterios dende a entidade prestadora para a separación ou ausencia de certas persoas conflitivas ou animais durante o servizo.
- Campañas de sensibilización social sobre o SAF. Divulgación e posta en valor dende o ámbito público da labor das profesionais e os servizos de axuda a domicilio.

7.2. Medidas relacionadas coa organización do traballo

- Inclusión de cláusulas de "Tolerancia 0" fronte á violencia e os incumprimentos dos deberes das persoas usuarias nos documentos de prestación do servizo.
- Informar dende o concello sobre os dereitos e obrigas ás persoas usuarias que inclúan a convivintes. (artigos 6 e 7 da Orde do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o servizo de axuda no fogar), engadindo unha solicitude para a aceptación pola persoa usuaria para o permiso de acceso a súa vivenda para a realización da avaliación de riscos laborais no domicilio.
- Avaliación de riscos laborais. Dentro dos riscos a avaliar estarán os relacionados con violencia, agresións, ataque de animais, ... determinando o nivel de risco en cada domicilio.
- Dar información adecuada e apropiada sobre procedementos e sistemas de traballo, especialmente da forma de levar a cabo as tarefas a realizar. Elaborar circulares con criterios para a súa aplicación común.
- Programación equilibrada de cargas de traballo.
- Garantir a mínima rotación do persoal prestador nos domicilios das persoas usuarias, e en especial nos casos de enfermidades neurodexenerativas.
- Procurar unha programación de servizos nos que se poidan alternar servizos dunha maior carga con outros de menor carga (tanto física coma mental).

- Rotación de persoal nos domicilios valorados con maior risco na avaliación de riscos laborais.
- Establecemento de canles de notificación accesibles. Habilitar un teléfono e un correo electrónico no que as persoas traballadoras podan comunicar incidencias.
- Información clara ás persoas traballadoras, ás persoas usuarias e familiares sobre os servizos.
- Protexer a privacidade e a confidencialidade dos datos e a imaxe persoais das persoas implicadas na prestación do SAF. Incluindo a prohibición do uso de videocámaras, cando presten servizos, sin firma do consentimento legal requirido tendo en conta o indicado na Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais, xa que se se filma ou visualiza a unha persoa mentres traballa nun domicilio sen a debida información e xustificación legal, está a incorrerse nun incumprimento da normativa de protección de datos. Por iso, non se deben instalar cámaras ou gravadoras de son sen o coñecemento e consentimento expreso das persoas traballadoras.
- No caso de servizos externalizados polos concellos, garantir que os pregos de contratación establecen cantas medidas sexan precisas para o correcto cumprimento deste protocolo.
- Ademais de actuar segundo o ditado neste protocolo e moi recomendable que o persoal de traballo social inclúan os casos dentro da historia social única.

7.3. Medidas relacionadas coa seguridade

- Teléfono móbil operativo en todo momento.
- Sistemas de alarma.
- Nos fogares con problemática mental grave nos que excepcionalmente se observe algún tipo de descompensación, e que por imposibilidade non se poida ditar medida cautelar de suspensión do servizo por parte da Xunta de Galicia, a entidade prestadora adoptará as medidas transitorias e de urxencia precisas.
- Reforzo da debida coordinación entre os servizos sociais dos concellos e o centro de saúde, do persoal sanitario e de traballo social, especialmente nos casos que sexa necesario para unha mellor prestación do SAF o seguimento diagnóstico e terapéutico da persoa dependente e do entorno.

- Impulso, aos efectos da debida coordinación, dunha actuación común coa elaboración de protocolos no ámbito sociosanitario, con especial interese para casos de difícil manexo nos que se manteña o recurso no propio domicilio.
- No caso de incidencia no domicilio, a persoa traballadora comunicará á súa coordinadora para que adopte a medida correctora que permita garantir a continuidade do servizo en condición de seguridade para a traballadora.
- Seguimento frecuente por parte da persoa responsable do SAF nos domicilios que poidan ter máis risco.
- No momento da recibir unha queixa, as entidades responsables do servizo, segundo a gravidade do caso, trasladarán ao concello, para proceder a valoración da suspensión do servizo.

7.4. Medidas formativas

- Sensibilización e comunicación do protocolo fronte a violencia ás persoas implicadas na prestación do SAF.
- Formación específica ás persoas traballadoras do SAF sobre violencia, habilidades de comunicación coas persoas usuarias, manexo de situacións conflitivas e xestión do estrés con efectividade, impartida por persoal experto no tema.
- Formación ás persoas traballadoras do SAF no coñecemento básico de patoloxías frecuentes: alzhéimer, párkinson, ELA, adiccións, outras patoloxías de saúde mental, etc.
- Propoñer ó Comité central de seguridade e saúde laboral o establecemento dunha formación harmonizada para todo o territorio. Ata ese momento as formacións impartíranse cumprindo cos artigos 19 e 33 da Lei de PRL.

8. PROCEDEMENTO DE ACTUACIÓN FRONTE Á VIOLENCIA

8.1. Actitude preventiva

O persoal traballador do SAF debe ter en conta as seguintes indicacións e integralas no seu día a día no desenvolvemento das súas funcións.

- Non facilitar información persoal (teléfono, enderezo, ...).
- Analizar a diario a posibilidade de que se poida presentar un acto de agresión. Se antes de entrar no domicilio identifícanse factores de risco (estados alterados das persoas usuarias ou convivintes, ambiente agresivo, animais perigosos ceibes, ...), non acceder e comunicar a situación á persoa coordinadora do SAF.
- Intercambiar frecuentemente información cos familiares de referencia (por exemplo respecto de cambios de ánimo ou comportamento nas persoas usuarias).
- Realizar un recoñecemento das posibles entradas e saídas da vivenda e manter accesible a saída.
- Non levar postos obxectos de valor, cando menos visiblemente.
- Manter unha boa iluminación, tanto exterior e interior para evitar zonas que dean cobertura a posibles agresións.
- Ante a presenza durante a prestación do servizo de persoas (convivintes, familiares, veciñas/os, ...) identificados como de risco, notificalo para que valore polo persoal de coordinación e así poder garantir a prestación do servizo en condicións de seguridade da persoa traballadora.
- No caso de que existan animais que poidan entrañar algún nivel de risco para as persoas traballadoras, estes deberán manterse fóra do contacto directo coas mesmas. Naqueles domicilios nos que non se estean cumprindo as medidas indicadas, notificalo para que se valore pola persoa coordinadora si se pode lograr unha solución e manter a continuidade do servizo. O persoal de coordinación indicará se non se pode continuar o servizo ate que se teñan garantía de seguridade para a traballadora no seu entorno de traballo.
- As situacións onde non se poda continuar o servizo comunicaranse á entidade prestadora para avaliar no menor espazo de tempo posible e

sempre antes de 24 horas as medidas correctoras que se deban establecer para o mantemento do servizo, e posteriormente incrementar o seguimento do servizo nestes domicilios.

- Informar ás persoas traballadoras sobre os domicilios asignados con potenciais casos de maior risco (enfermidades mentais graves, alcoholismo, enfermidades neurodexenerativas, ...), especialmente sobre as pautas de actuación que deben aplicar coas estas persoas.
- Durante todo o servizo, a persoa traballadora debe ter sempre un teléfono móbil (ou similar) con ela, co número da persoa responsable da entidade prestadora, concello e de emerxencias gardados para un fácil contacto.
- En caso de non estar identificado previamente, a persoa traballadora porá en coñecemento da persoa responsable que a localización do fogar está nunha zona conflitiva e/ou perigosa.
- Usar os dispositivos de seguridade postos a súa disposición de xeito que non chamen a atención, por exemplo un mecanismo de alarma silenciosa. As persoas traballadoras deben estar formadas e capacitadas para saber como activar o dispositivo de seguridade.
- Aplicar durante a prestación os coñecementos adquiridos para detectar a tempo unha situación de risco de agresión que permita anticiparse para evitar ou reconducir unha violenta situación:
 - Linguaxe e ton alterados
 - Xestos ameazadores
 - Ira e frustración expresadas verbalmente
 - Arengas ao resto de persoas presentes no domicilio poñéndolles en contra da persoa traballadora
 - Sinais de uso de drogas ou alcol
 - ...
- Se nalgún domicilio, ben polas persoas dependentes ou polo seu entorno, se constata polos informes de seguimento ou de incidencias que non se dan as circunstancias de seguridade para as persoas traballadoras, desde os servizos sociais do concello deben informar que o SAF non é o recurso axeitado nese domicilio, polo que solicitarán de oficio a revisión do Programa Individual de Atención dese persoa usuaria para outro recurso máis idóneo (Art. 108 e 109 da Lei 13/2008, de 3 de decembro, de servizos sociais de Galicia), e así evitar a incoación de procedemento sancionador.

8.2. Manter unha conduta que favoreza a diminución da agresividade

- Manter a calma e o control.
- Adoptar unha actitude tranquila.
- Utilizar unha linguaxe e ton de voz serenos.
- Conversar con corrección, con ton amable e ampliar a información que reclama o interlocutor.
- Non utilizar unha linguaxe corporal desafiante, hostil ou ameazadora (non cruzar os brazos, non sinalar co dedo, non facer acenos, non mirar directamente os ollos ou manter a mirada por tempo prolongado, evitar unha proximidade excesiva, ...)
- Non responder as provocacións ou agresións.
- Non responder a ameazas con ameazas.
- Evitar movementos rápidos, falar en ton de voz elevado, ...
- Non dar ordes.
- Non entrar en discusión sobre as tarefas a realizar. Darase traslado á persoa coordinadora dos cambios solicitados dende o domicilio.
- Mostrar empatía cos sentimentos da outra persoa, pero explicar con moito coidado e de forma convincente e razoada os motivos polos que non é posible cumprir as expectativas da persoa (usuaria, familiar, ...).
- Avaliar a situación. Tentar reconducir a situación buscando puntos de acordo.

8.3. Incremento da tensión a un nivel non controlable

- Se a violencia verbal vai en aumento, interromper a actividade que se estea facendo.
- A persoa traballadora debe manifestar o malestar polo trato incorrecto recibido e solicitar ser tratada con respecto. Procederá a informar a súa persoa responsable quen tamén deberá comunicar no domicilio que esas condutas deben cesar e que de repetirse poderían implicar unha extinción do servizo.
- Intentar non perder de vista a persoa que nos está agredindo verbalmente, establecendo unha adecuada distancia de seguridade (uns dous metros), situándose, se é posible, o máis preto da saída e sen darlle as costas.

- Retomar o servizo con normalidade se a situación se reconduce con éxito.
- Se non se pode reconducir a situación, saír do domicilio. Comunicar de inmediato as incidencias xurdidas á persoa coordinadora, quen o notificará urxentemente á súa entidade e o concello responsables do servizo, que deberán visitar o domicilio coas garantías de seguridade oportunas o antes posible e determinarán as medidas correctoras que procedan.
- Interromperase a actividade mentres a situación non sexa controlada ou a persoa traballadora non se atope en condicións de renova-la coas suficientes garantías de seguridade.

8.4. Intento ou materialización dunha agresión física, incluída a de tipo sexual

- Abandonar o domicilio. A persoa traballadora vítima de violencia e acoso terá dereito a interromper a súa actividade cando considere que entraña un risco grave e inminente para a súa vida ou a súa saúde, así como a abandonar o domicilio se fose necesario.
- Activar o sistema de alarma dispoñible e chamar ao 112, se é necesario.
- Comunicar de inmediato a decisión tomada e a situación acontecida ás persoas responsables da súa entidade que o porá en coñecemento, no menor prazo de tempo posible, ante os servizos sociais do concello para decida as actuacións concretas a realizar e, de consideralo oportuno, se solicite a adopción dunha medida cautelar urxente para a suspensión temporal á Consellería de Política Social a través da dirección xeral competente en persoas maiores.
- Asesorar as persoas traballadoras sobre a posibilidade de presentar unha denuncia no xulgado polos feitos acontecidos.

9. CIRCUITO DE TRÁMITES, COMUNICACIÓN E ACCIÓNS

9.1. Durante o intento de agresión

- Manter distancia, evitar confrontación, priorizar a fuxida ou buscar un lugar seguro.
- A persoa traballadora vítima de violencia e acoso terá dereito a interromper a súa actividade cando entenda que entraña un risco grave e inminente para a súa vida ou a súa saúde, así como a abandonar o domicilio se fose necesario, segundo o disposto no artigo 21 da Lei de prevención de Riscos laborais, e non poderá sufrir prexuízo algún derivado da adopción destas medidas.
- Activar dispositivo de alarma dispoñible e chamar ao 112.
- Notificar o acontecido a persoa responsable.

Definido no **apartado 4 do artigo 4 da Lei de Prevención de riscos laborais** como: Entenderase como «**risco laboral grave e inminente**» aquel que resulte probable racionalmente que se materialice nun futuro inmediato e poida supoñer un dano grave para a saúde dos traballadores.

No caso de exposición a axentes susceptibles de causar danos graves á saúde dos traballadores, considerarase que existe un risco grave e inminente cando sexa probable racionalmente que se materialice nun futuro inmediato unha exposición a os devanditos axentes da que poidan derivarse danos graves para a saúde, aínda cando estes non se manifesten de forma inmediata.

Artigo 21 da Lei de Prevención de riscos laborais. Risco grave e inminente

1. Cando os traballadores estean ou poidan estar expostos a un risco grave e inminente con ocasión do seu traballo, o empresario estará obrigado a:

- a) Informar canto antes a todos os traballadores afectados acerca da existencia do devandito risco e das medidas adoptadas ou que, no seu caso, deban adoptarse en materia de protección.
- b) Adoptar as medidas e dar as instrucións necesarias para que, en caso de perigo grave, inminente e inevitable, os traballadores poidan interromper a súa actividade e, se fose necesario, abandonar de inmediato o lugar de traballo. Neste suposto non poderá esixirse aos traballadores que renoven a súa actividade mentres persista o perigo, salvo excepción debidamente xustificada por razóns de seguridade e determinada regulamentariamente.
- c) Dispoñer o necesario para que o traballador que non puidese poñerse en contacto co seu superior xerárquico, ante unha situación de perigo grave e inminente para a súa seguridade, a doutros traballadores ou a de terceiros á empresa, estea en condicións, tendo en conta dos seus coñecementos e dos medios técnicos postos ao seu dispor, de adoptar as medidas necesarias para evitar as consecuencias do devandito perigo.

2. De acordo co previsto no apartado 1 do artigo 14 da presente Lei, o traballador terá dereito a interromper a súa actividade e abandonar o lugar de traballo, en caso necesario, cando considere que esta actividade entraña un risco grave e inminente para a súa vida ou a súa saúde.

3. Cando no caso a que refírese o apartado 1 deste artigo o empresario non adopte ou non permita a adopción das medidas necesarias para garantir a seguridade e a saúde dos traballadores, os representantes legais destes poderán acordar, por maioría dos seus membros, a paralización da actividade dos traballadores afectados polo devandito risco. Tal acordo será comunicado de inmediato á empresa e á autoridade laboral, a cal, no prazo de vinte e catro horas, anulará ou ratificará a paralización acordada.

O acordo a que refírese o parágrafo anterior poderá ser adoptado por decisión maioritaria dos Delegados de Prevención cando non resulte posible reunir coa urxencia requirida ao órgano de representación do persoal.

4. Os traballadores ou os seus representantes non poderán sufrir prexuízo algún derivado da adopción das medidas a que refírense os apartados anteriores, a menos que obrasen de mala fe ou cometido neglixencia grave.

9.2. En caso de agresión con lesións físicas e psíquicas

- A entidade prestadora comunicará en tempo e forma o parte de accidente de traballo a través do sistema Delt@.
- Solicitar a suspensión cautelar do servizo ante á Consellería de Política Social a través da dirección xeral competente en persoas maiores.
- No caso de non poder suspender o servizo, non volver asignar á mesma persoa traballadora a ese domicilio.

9.3. Actuacións posteriores ao suceso violento

Para a entidade prestadora:

- Rexistrar o suceso. Recoméndase que os concellos teñan un rexistro cun modelo unificado para todas as entidades prestadoras.
- Comunicación urxente entre a entidade prestadora, a administración local responsable do servizo e o departamento territorial de Política Social da Xunta de Galicia para determinar posibles medidas a executar de inmediato (reforzo temporal do servizo, e valorar polo concello a solicitude de apertura de expediente sancionador e adopción de medida cautelar de suspensión do servizo, ...). A resposta pola Xunta de Galicia terá carácter prioritario.
- Visitarán o domicilio tanto a persoa coordinadora (se non foi a persoa agredida) como a persoa de traballo social da entidade titular do servizo, adoptando na visita as medidas de seguridade que procedan dentro das propostas na planificación preventiva.
- Investigación do accidente do traballo consonte a normativa de prevención de riscos laborais. Recoméndase o uso da Matriz de Haddon para investigar os sucesos (antes, durante e despois).
- Revisión da avaliación de riscos laborais e das medidas preventivas, e de ser o caso, a súa actualización por parte do persoal técnico de PRL cando existan cambios significativos nas condicións de traballo, a consecuencia das conclusións da investigación do accidente do traballo, derivado das revisións periódicas materiais ou de saúde das persoas traballadoras ou por calquera outra circunstancia que técnica ou legalmente así o requira.
- Implantar as medidas que sexan necesarias para garantir a protección das persoas traballadoras antes de decidir reactivar un servizo suspendido despois de unha agresión.

- Facilitar medidas de retorno ao posto de traballo da persoa traballadora afectada.

Para a atención da persoa traballadora:

- Apoio á persoa traballadora, evitando que se sinta soa.
- Atención psicolóxica e/ou sanitaria, que precise.
- Asesoramento e asistencia legal e xurídica.
- Posibilidade de solicitar cesamento no servizo con esa persoa usuaria, sen que supoña un prexuízo para a persoa traballadora.
- Acompañamento en caso de presentar denuncia por presunto delito.
- Todos os implicados na prestación do SAF terán unha actitude proactiva respecto a posibles represalias contra as persoas que notifiquen sucesos violentos, formulen denuncias ou participen nos procedementos administrativos ou xudiciais derivados destes sucesos.

9.4. Medidas para a persoa agresora

- Campañas de sensibilización que fomenten o bo trato á profesionais.
- Advertencia de que os incumprimentos dos deberes poden supoñer a incoación dun procedemento sancionador e a adopción de medidas cautelares de suspensión do servizo ou extinción do servizo.
- Incoación dun procedemento sancionador por incumprimento dos deberes da persoa usuaria.
- Propoñer un cambio de recursos asistencial (residencia, centro de día, ...). Con garantías que se lle conceda outro recurso máis adaptado a persoa usuaria.
- O anterior sen prexuízo doutras actuacións na orde civil ou penal que se podan derivar.

Toda actuación quedará rexistrada reflectindo as persoas que fixeron parte da mesma, e recollendo os seguintes aspectos:

1. Descrición do episodio violento
2. Valoración PRL
3. Valoración social

4. Medidas urxentes a implantar
5. Proposta de actuación
6. Medidas de seguimento

10. SEGUIMENTO E AVALIACIÓN

A entidade prestadora do SAF manterá actualizado o rexistro de incidencias e, xunto cos diferentes axentes implicados na prestación e de acordo á súa organización preventiva, realizará un seguimento das posibles denuncias realizadas e a forma na que foron resoltas, co fin de asegurar a eficacia e funcionalidade do protocolo e, se se considera necesario, proceder a actualizalo. A primeira reunión de seguimento terá lugar os seis meses desde que se considere o documento como definitivo por todas as partes que interviñeron na súa redacción para a súa implantación no SAF. Posteriormente as seguintes revisións terán carácter anual. Ante cambios normativos ou calquera circunstancia extraordinaria que o aconselle e que afecten significativamente ao protocolo, convocarase unha reunión no menor prazo de tempo posible.

Para poder determinar a existencia de características e/ou tendencias, recoméndase que o formulario de notificacións e rexistro sexa común para todas as entidades prestadoras:

- procedencia das fontes de violencia (usuarios, familiares, ...)
- características das persoas agresoras
- niveis de gravidade
- ...

Estudarase a revisión deste documento, no que tecnicamente sexa de aplicación, cando se publique o protocolo previsto na disposición adicional segunda do Real decreto 893/2024, do 10 de setembro, polo que se regula a protección da seguridade e a saúde no ámbito do servizo do fogar familiar.

11. NORMATIVA E CRITERIOS DE REFERENCIA

Laboral:

- Constitución Española de 1978.
- Lei 31/1995, do 8 de novembro, de prevención de riscos laborais.
- Real decreto 39/1997, do 17 de xaneiro, polo que se aproba o Regulamento dos servizos de prevención.
- Lei orgánica 3/2007, do 22 de marzo, para a igualdade efectiva de mulleres e homes.
- RESOLUCIÓN do 18 de xaneiro de 2010, da Dirección Xeral de Relacións Laborais, pola que se dispón o rexistro, o depósito e a publicación, no Diario Oficial de Galicia, do convenio colectivo para a actividade de axuda a domicilio de Galicia.
- Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía dos dereitos dixitais.
- Lei Orgánica 10/2022, de 6 de Setembro, de garantía integral da liberdade sexual.
- Real decreto legislativo 2/2015, do 23 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do estatuto dos traballadores.
- Real decreto legislativo 5/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do estatuto básico do empregado público.
- Instrumento de adhesión ao Convenio sobre a eliminación da violencia e o acoso no mundo do traballo, xuño 2022.
- NTP 489: Violencia no lugar de traballo (INSST), ano 1998.
- NTP 1215. Violencia no traballo de orixe externa (INSST), ano 2025.

De prestación do servizo:

- Lei orgánica 1/1981, do 6 de abril, do Estatuto de Autonomía para Galicia.
- Lei 39/2006, do 14 de decembro, de Promoción da Autonomía Persoal e Atención ás persoas en situación de dependencia.
- Lei 13/2008 do 3 de decembro de servizos sociais de Galicia.

- Orde do 22 de xaneiro de 2009 pola que se regula o servizo de axuda no fogar.
- Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento.
- DECRETO 148/2014, do 6 de novembro, polo que se modifica o Decreto 99/2012, do 16 de marzo, polo que se regulan os servizos sociais comunitarios e o seu financiamento.

ANEXOS

ANEXO I. EXEMPLO DE LISTA DE REVISIÓN PARA A IDENTIFICACIÓN DE FACTORES

Necesidade de apoio nas tarefas básicas segundo a autonomía persoal

- ☐ Baixa
- ☐ Media
- ☐ Alta

Necesidade de apoio nas tarefas básicas segundo a rede de apoio social

- ☐ Baixa
- ☐ Media
- ☐ Alta

Necesidade de apoio nas tarefas básicas segundo a situación familiar/socialización menores

- ☐ Baixa
- ☐ Media
- ☐ Alta

Identificación de **estancias non adaptadas** as tarefas (baño, dormitorio, ancho de corredores e portas, escaleiras fixas, ...): SI / NON. Indicar cales:_____

Identificación de **necesidade de axudas técnicas** para a mobilización por non estar dispoñibles ou por non ser posible o seu uso. SI / NON. Indicar cales son necesarias:_____

Identificación de contorna insegura: SI / NON

Identificación de persoas usuarias ou convivintes. que poidan adoptar condutas agresivas: SI / NON

Identificación de entorno/vivendas que non reúnan unhas condicións mínimas de seguridade: SI / NON

Identificación de animais perigosos ou en condicións de dubidosa legalidade: SI / NON

ANEXO II. CANAL INTERNO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS / SUCESOS

ENTIDADE:_____

LOCALIZADE:_____

Nº MÓBIL: _____

CORREO: _____

ANEXO III. SOBRE USO DE CÁMARAS DE VIDEOVIXILANCIA⁵

Dado que o domicilio particular, no caso do SAF, considérase centro de traballo da persoa traballadora, entrégase o seguinte documento co fin de informar as persoas usuarias das obrigas para regular o uso do sistema de videovixilancia e gravación no domicilio e cumprimento da LOPD. A captación de imaxes no interior da vivenda particular non é obxecto da LOPD xa que se considera no exercicio dunha actividade persoal e doméstica, pola contra, a captación dunha imaxe de terceiras persoas si que é obxecto da regulación e polo tanto é preceptivo o cumprimento da normativa vixente sobre protección de datos persoais (Lei Orgánica 3/2018 de 5 de decembro, de protección de datos persoais e garantía de dereitos dixitais LOPDGDD).

A normativa require que a persoa propietaria da vivenda tome as seguintes medidas:

- Informar mediante un cartel nun lugar visible que advirta a terceiras persoas que están accedendo a unha zona videovixiada. No cartel deberá informar como mínimo dos seguintes puntos:

- I. existencia do tratamento de videovixilancia,
- II. a identidade da persoa responsable do tratamento ou sistema de videovixilancia e a dirección da mesmo,
- III. a posibilidade de exercitar os dereitos recoñecidos nos artigos 15 e 22 do regulamento e
- IV. onde obter información sobre o tratamento de datos persoais. Débese por a disposición das terceiras persoas o resto da información que debe facilitarse aos afectados en cumprimento do dereito da información regulado polo Regulamento (artigo 14).

- Acceso as imaxes debe limitarse ao titular responsable. Se a conexión é través de internet, o acceso estará restrinxido por código de usuario e contrasinal.

- Salvo que exista un consentimento expreso por parte de terceiras persoas, as imaxes captadas polo sistema de videovixilancia so se poden utilizar para a finalidade de garantir a seguridade das persoas, bens e instalacións.

- Salvo que exista un consentimento expreso por parte de terceiras persoas, as imaxes so poden ceder a petición das forzas e corpos de seguridade no marco de actuacións xudiciais ou policiais.

- Salvo que exista un motivo que o xustifique, as imaxes non se poden conservar por un prazo superior a un mes dende a súa captación.

⁵ Este anexo conta coa revisión xurídica por a parte da FEGAMP

Don ou Dona

Con DNI:

Como persoa usuaria titular/familiar ou responsable da persoa usuaria

Con DNI:

Declaro que:

1 - Comprendín a información facilitada e comprométome ao cumprimento da normativa respecto a LOPD anteriormente sinalada

2 - No momento de comezar o servizo existe un sistema de videovixilancia no domicilio.

3 - A persoa usuaria ou familiar responsable legal, comprométese a notificar a entidade prestadora do SAF así como a persoa traballadora, de forma inmediata a instalación de cámaras de videovixilancia.

4 - No caso de que as persoas usuarias incumpran con estes requisitos mínimos de información ou se identifique calquera incumprimento da normativa vixente en materia de protección de datos, as persoas traballadoras poderán negarse a realizar o servizo por vulnerar os seus dereitos e tomar accións legais.

Sinatura (persoa usuaria ou familiar responsable)

Sinatura da persoa coordinadora do SAF

Data

ANEXO IV. IDENTIFICACIÓN DE CONDUTAS

Como detecto se pode estar a ser vítima de violencia e acoso?

Exemplos ...

Poderías estar a ser vítima de violencia e acoso se a persoa agresora...

- Descualifica constantemente o teu traballo coa intención ou co efecto de humillarte.
- Impídeche habitualmente acceder a certos espazos da vivenda como forma de castigo ou discriminación.
- Ameázate de forma continua con que te despidan. Por exemplo, pretender descóntache arbitrariamente parte do salario con escusas como "rompiches un vaso" ou "tardaches demasiado na limpeza."
- Envíate constantemente mensaxes ameazantes ou intimidatorias a través de plataformas de mensaxería instantánea, redes sociais, correos electrónicos ou outros medios dixitais fora ou durante a xornada laboral.
- Grítache ou utiliza un ton agresivo de maneira reiterada para darche instrucións.
- Faiche bromas ferintes reiteradamente.
- Agrídete fisicamente.
- Te ridiculiza constantemente fronte á persoa que recibe os teus servizos ou calquera outra persoa presente con comentarios do tipo: "Mira que torpe é, por iso non chegou a nada mellor."
- Imponte reiteradamente unha carga laboral excesiva sen descanso nin compensación adecuada, baixo a ameaza de solicitar o teu despido se te queixas.
- Ignórate deliberadamente e impídeche interactuar con outras persoas da contorna familiar e compañeiras/os.
- Lánzate continuamente obxectos (como un zapato ou unha toalla) con desprezo para que os recollas.
- Négate constantemente comida ou auga durante a xornada laboral.

É importante clarificar que para que unha conduta sexa constitutiva de acoso, tal e como se vai especificando ao longo do presente documento, débese crear unha contorna intimidatoria, degradante e ofensiva e, por tanto, un feito puntual non pode ser considerado acoso, débese producir de forma reiterada. Con todo, un só acto puntual podería ser constitutivo de violencia ou acoso sexual.

Como detecto se podo estar a ser vítima de violencia sexual?

Exemplos...

Poderías estar a ser vítima de violencia sexual se a persoa agresora...

- Faiche comentarios sexuais.
- Pídeche citas reiteradamente e/o pregúntache sobre a túa vida sexual.
- Faiche chamadas telefónicas ou contacta contigo por redes sociais de forma indesexada coa intención de ter unha relación íntima.
- Exhíbete fotos sexualmente suxestivas ou pornográficas.
- Faiche xestos e miradas obscenas e insinuantes.
- Obsérvate clandestinamente mentres te cambias ou duchas ou exhíbese diante teu.
- Pediuche ou presiona para ter relacións sexuais.
- Pediuche que lle acariñes os xenitais.
- Pídeche relacións sexuais e/o ofréceche matrimonio contra a túa vontade a cambio de papeis ou similar.
- Chantaxe para obter sexo a cambio de melloras no traballo ou ameazas.
- Ten contacto físico deliberado (tocamentos, beliscos, rozamentos...) e non solicitado.
- Bícate e abraza de forma non desexada ou ten un achegamento físico excesivo e innecesario.
- Calquera outro comportamento indesexable de natureza sexual.

Cabe destacar que para que un comportamento sexa constitutivo de violencia sexual, debe ter unha connotación sexual e pode ocorrer de forma puntual, sen necesidade de que se manifeste de maneira reiterada. Este tipo de violencia diríxese fundamentalmente cara ás mulleres.

Como detecto se podo estar a ser vítima de acoso por razón de sexo?

Exemplos...

Poderías estar a ser vítima de acoso por razón de sexo se, cumpríndose os elementos sinalados anteriormente, de maneira sistemática e recorrente, a persoa agresora...

- Xulga o teu desempeño de maneira ofensiva, oculta o teu esforzo e habilidades polo feito de ser muller.
- Faiche comentarios do tipo "muller tiñas que ser" ao realizar unha actividade de maneira incorrecta.
- Diche frases como "Quita, xa o fago eu, que as mulleres non tedes nin idea" ou "é que as mulleres só pensan en moda e maquillaxe".
- Faiche "bromas" como "seguro que está nos seus días" dando a entender que tes a menstruación ou a menopausa e por iso respondes dunha forma determinada.
- Faiche comentarios como "así nunca vas conseguir marido" se non actúas como se espera que actúe unha muller (doce, cariñosa, riseira, ...).
- Chámate con diminutivos, no canto de por o teu nome, cando te quere mostrar un erro ou equivocación, infantilizándote, en lugar de referirse a ti como unha persoa adulta.

Ao contrario que no caso da violencia sexual ou acoso sexual, estes comportamentos débense dar de maneira reiterada para ser considerados como acoso por razón de sexo.

Como detecto se pode estar a ser vítima de acoso por razón de orixe racial, étnico ou nacionalidade?

Exemplos....

Poderías estar a ser vítima de acoso por razón de orixe racial, étnico ou nacionalidade se a persoa agresora de maneira sistemática e recorrente...

- Faiche comentarios similares a "volve ao teu país, aquí non encaixas" ou "non confío en xente da túa raza".
- Imponche horarios máis longos, menor salario ou peores condicións de descanso en comparanza con outras traballadoras non racializadas.
- Faiche burlas ou críticas sobre costumes, vestimenta ou idioma.
- Impídeche falar no teu idioma natal con outras persoas.
- Difunde rumores sobre ti relacionados coa túa orixe ou aparencia.

Ao contrario que no caso da violencia sexual ou acoso sexual, estes comportamentos débense dar de maneira reiterada para ser considerados como acoso por razón de orixe racial, étnico ou nacionalidade.