

Expte. 2020/PES\_01/021967

### RESOLUCIÓN

**Vista** la propuesta de Protocolo de prevención y atención de la violencia externa en el lugar de trabajo para el personal de Servicios Sociales Comunitarios y del Servicio Provincial de Drogodependencias en la Diputación de Granada formulada por los servicios técnicos de la Delegación de Recursos Humanos.

**Resultando que** en la reunión de la Mesa General de Negociación de la Diputación de Granada para materias comunes de personal laboral y funcionario (art. 36.3 del Texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público, aprobado por Real Decreto legislativo 5/2015, de 30 de octubre), celebrada el día 2 de diciembre de 2020, se ha tratado como tercer punto del orden del día dicho Protocolo.

**De acuerdo con** el Informe emitido por el Director General de Recursos Humanos.

**Resultando** que los empleados públicos tienen determinados derechos de carácter individual en correspondencia con la naturaleza jurídica de su relación de servicio (artículo 14 del Texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público), entre los que se cuenta el derecho <<*al respeto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral*>> (letra h) y a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo (letra l).

**Resultando** además que, conforme al artículo 141.2 del Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, <<*las Corporaciones locales dispensarán a sus funcionarios la protección que requiere el ejercicio de sus cargos, y les otorgarán los tratamientos y consideraciones sociales debidos a su rango y a la dignidad de la función pública.*>>.

1

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	1/31



**De conformidad con** los artículos 37.2 a) y 38.3 del Texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público.

**En uso delegado de** las atribuciones conferidas por el artículo 29 a) del Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, en relación con la Resolución de la Presidencia nº 2740, de 9.07.2019, **RESUELVO:**

**PRIMERO-**. Aprobar el Acuerdo alcanzado por la Mesa General de Negociación de la Diputación de Granada para materias comunes de personal laboral y funcionario, sobre el Protocolo de prevención y atención de la violencia externa en el lugar de trabajo para el personal de Servicios Sociales Comunitarios y del Servicio Provincial de Drogodependencias en la Diputación de Granada, cuyo contenido se anexa a la presente resolución.

**SEGUNDO-**. Contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, puede interponerse recurso potestativo de reposición ante el Presidente de la Diputación de Granada, en el plazo de un mes contado a partir del día siguiente al de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas. Si no se estima oportuna la presentación del recurso potestativo de reposición, podrá interponerse recurso contencioso-administrativo en el plazo de dos meses contados en la misma forma ante el Juzgado de lo Contencioso-administrativo de Granada, con arreglo a lo señalado en los artículos 8.1, 25.1 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa. Asimismo, podrá interponerse cualquier otro recurso que se estime pertinente.

Así lo resuelve y firma D. José García Giralte, Diputado Delegado de Recursos Humanos según delegación de Presidencia conferida mediante Resolución núm. 2740, de 9

2

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	2/31



de julio de 2019, lo que por la Secretaría General se toma razón, para su transcripción en el Libro de Resoluciones a los solos efectos de garantizar su autenticidad e integridad, conforme a lo dispuesto en el artículo 3.2 e) del Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, en Granada, a la fecha de firma electrónica.

**EL DIPUTADO DELEGADO**

**LA SECRETARIA GENERAL**

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	3/31



**ACUERDO SOBRE EL PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO PARA EL PERSONAL DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS Y DEL SERVICIO PROVINCIAL DE DROGODEPENDENCIAS DE LA DIPUTACIÓN DE GRANADA**

La Constitución Española reconoce como derechos fundamentales de los españoles la dignidad de la persona (artículo 10), así como la integridad física y moral sin que, en ningún caso, puedan ser sometidos a torturas ni a penas o tratos inhumanos o degradantes (artículo 15), y el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen (artículo 18); y encomienda al tiempo a los poderes públicos, en el artículo 40.2, el velar por la seguridad e higiene en el trabajo.

En desarrollo de los anteriores principios, el Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, establece en el art. 14 el derecho de las personas al servicio de las Administraciones Públicas al respeto de su intimidad, orientación sexual, propia imagen y dignidad en el trabajo, especialmente frente al acoso sexual y por razón de sexo, moral y laboral (letra h) y a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo (letra l).

Asimismo, el Estatuto de los Trabajadores en su artículo 4.2 d) establece que los trabajadores en su relación de trabajo tienen derecho a su integridad física y a una adecuada política de prevención de riesgos laborales.

Y el Real Decreto Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, establece en su artículo 156 que se entiende por accidente de trabajo toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena, especificando que tendrán la consideración de accidente de trabajo las enfermedades no incluidas como enfermedad profesional pero que contraiga el trabajador con motivo de la realización de su trabajo, siempre que se pruebe que la enfermedad tuvo por causa exclusiva la ejecución del mismo (apartado 2, letra e) y añadiendo que no impedirá la calificación de un accidente como de trabajo la concurrencia de culpabilidad civil o criminal del empresario, de un compañero de trabajo del accidentado o de un tercero, salvo que no guarde relación alguna con el trabajo.

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	4/31



Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), "la violencia en el lugar de trabajo, no es un problema individual ni aislado, es un problema estructural y estratégico que tiene sus raíces en factores sociales, económicos, organizativos y culturales" por lo que debe recibir un tratamiento integral. A título de ejemplo, resulta significativo que la OMS advierta que la violencia en el trabajo junto al estrés representa en torno al 30% de los casos totales de enfermedades y accidentes, que afectan a los trabajadores en el sector sanitario.

La violencia en el lugar de trabajo atenta contra la dignidad y los derechos de los trabajadores, pero también es una amenaza a la eficiencia y el éxito de las organizaciones. Todo esto, según publica la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, lleva a los empleados a sufrir consecuencias diversas dependiendo de la agresión y de las características personales de cada víctima. Así los efectos pueden ir desde la desmotivación y la pérdida de satisfacción profesional hasta el estrés o los daños físicos o psíquicos.

En este contexto la Diputación de Granada, que además de manifestar su rechazo a cualquier clase de violencia, expresa su voluntad irrenunciable de incrementar la calidad del servicio público, no puede permanecer indiferente ante circunstancias que, además de atentar contra la integridad y dignidad de su personal, exigen legalmente poner en marcha las medidas preventivas dirigidas a eliminar o minimizar el riesgo y garantizar espacios seguros y saludables para usuarios y empleados.

Por todo ello, de conformidad con el artículo 38 del Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, sobre Pactos y Acuerdos entre los representantes de las Administraciones Públicas y la representación de las organizaciones sindicales legitimadas a tales efectos, la Mesa General de Negociación de la Diputación de Granada para materias comunes de personal laboral y funcionario, adopta el siguiente

#### ACUERDO

##### **Primero. Determinación de las partes que conciertan este Acuerdo.**

Este Acuerdo ha sido negociado y se firma por la Delegación de Recursos Humanos de la Diputación de Granada y por la representación de las Organizaciones Sindicales CCOO, UGT y CSIF integrantes de la Mesa General de Negociación de la Diputación de Granada para materias comunes de personal laboral y funcionario.

5

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	5/31



**Segundo. Objeto.**

El presente Acuerdo tiene como objeto establecer a través del Protocolo que se anexa, mecanismos de prevención y actuación ante situaciones de violencia externa en los centros de trabajo de Servicios Sociales Comunitarios y el Servicio Provincial de Drogodependencias. Ello no obstante, al resto del personal al servicio de la Diputación de Granada le será aplicable este Protocolo en lo que sea adecuado a la naturaleza de su condición.

El protocolo deberá integrarse en el sistema de gestión de la Diputación de Granada, correspondiendo a la Delegación de Bienestar Social adoptar las medidas necesarias para proceder, en su caso, a su revisión, mejora y actualización.

**Tercero. Vigencia y denuncia.**

La entrada en vigor se producirá con la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de la resolución por la que se apruebe el presente Acuerdo, y tendrá carácter indefinido hasta que se alcance un nuevo Acuerdo que lo sustituya, tras la denuncia expresa presentada por cualquiera de las partes.

**Cuarto. Seguimiento del acuerdo.**

El Comité de Seguridad y Salud de la Diputación de Granada llevará a cabo la labor de seguimiento del cumplimiento del presente Acuerdo, así como su interpretación, y elevará a la Mesa General las propuestas de revisión del mismo.

**PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LA VIOLENCIA EXTERNA EN EL LUGAR DE TRABAJO  
PARA EL PERSONAL DE SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS Y DEL SERVICIO PROVINCIAL DE  
DROGODEPENDENCIAS DE LA DIPUTACIÓN DE GRANADA**

**Índice**

- I. Definición y ámbito de aplicación.**
- II. Competencia y atribuciones.**
- III. Procedimiento de actuación frente a situaciones de violencia externa.**
  - a. Paso 1: Situación de agresión.**
  - b. Paso 2: Alertar a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.**
  - c. Comunicar el incidente al/a la responsable del centro.**
  - d. Paso 4: Traslado a Urgencias. Registro de Agresiones.**
  - e. Paso 5: Denuncia ante el órgano competente.**

6

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	6/31



**IV. Actuación del responsable del/de la responsable del centro ante la notificación de una situación de agresión.**

- a. Paso 1: Ofrecimiento de apoyo psicológico.
- b. Paso 2: Ofrecimiento de asesoramiento jurídico.
- c. Paso 3: Parte de agresiones.
- d. Paso 4: Denuncia por parte del /de la responsable del centro ante el órgano competente.
- e. Paso 5: Manifiesto de rechazo de la agresión.

**V. Movilidad temporal del/de la funcionario/a víctima de agresión.**

**Anexo I: Recomendaciones para la actuación del/ de la profesionales ante los indicadores de riesgo de conducta agresiva.**

**Anexo II: Pauta de actuación en caso de agresión.**

**Anexo III: Parte de agresiones.**

**Anexo IV: Campos del registro de agresiones.**

**I. Definición y ámbito de aplicación.**

1. El Texto Refundido de Régimen Local establece en su artículo 141.2 que <<las Corporaciones locales dispensarán a sus funcionarios la protección que requiere el ejercicio de sus cargos>>.

La violencia en el lugar de trabajo es un fenómeno emergente que afecta a todos los sectores y categorías laborales, cuya prevención y manejo exige una actuación coordinada de todas las instituciones y unidades de la organización implicadas.

El límite a las obligaciones de la Administración provincial, como titular del servicio, en materia de violencia física externa viene determinado por sus potestades de dirección de las relaciones de empleo público. La Diputación de Granada no puede actuar fuera de los límites de esta potestad y deberá comunicar, en su caso, a las autoridades policiales todo cuanto trascienda de dichos límites y afecte a la seguridad y salud del personal a su servicio.

Las actuaciones contra la violencia externa en el lugar de trabajo por parte de la Diputación de Granada se han de agrupar en tres apartados básicos: Medidas preventivas, dirigidas a dotar a los profesionales de habilidades de comunicación que mejorarán la interacción con los usuarios y familiares; las acciones contra los agresores y las actuaciones en caso de incidentes, dirigidas a establecer de manera explícita qué hacer en caso de sufrir una situación de agresión por parte de un usuario.

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	7/31



2. Tal y como se constata en el Criterio técnico de la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social nº 87/2011, en determinadas actividades laborales los trabajadores están sometidos a riesgos que pueden afectar a su seguridad y salud y que tienen un origen externo a la empresa, como son los que se derivan de situaciones de violencia física externa, que es la que tiene lugar por parte de personas que no prestan servicios en el centro de trabajo pero permanecen en él, ya sea porque son usuarios de los servicios de la empresa o ya sea por otras razones, incluidos los supuestos en que su presencia y conducta en el centro es ilegítima y delictiva.

Conforme al artículo 14 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en cumplimiento del deber de protección de las Administraciones Públicas respecto del personal a su servicio, éstas deben garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores a su servicio <<en todos los aspectos relacionados con el trabajo>> mediante <<la adopción de cuantas medidas sean necesarias para la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores>>

Según la propia Inspección de Trabajo, en la jurisprudencia del Tribunal Supremo (v.g. Sentencia del Tribunal Supremo nº 6575/2007, de 20 de septiembre de 2007 (rec. nº 3326/2006) sobre las agresiones sufridas por la trabajadora de un Ayuntamiento) se establece con claridad que la violencia externa que sufren los trabajadores con motivo de su actividad laboral implica un riesgo laboral y, en consecuencia, la responsabilidad del empresario en la prevención de la violencia física ejercida contra sus trabajadores en el lugar de trabajo.

Concretamente, la referida Sentencia señala en sus fundamentos jurídicos lo siguiente:

*<<el Ayuntamiento demandado omitió la debida evaluación de riesgos y la correlativa implantación de medios para proteger a la trabajadora. Con ello resulta claro que la empresa incumplió el deber de seguridad que le impone el art. 14.2 LPRL y desconoció algunas específicas obligaciones de la propia normativa, como pudieran ser las establecidas en los arts. 16 [evaluación de riesgos], 21 [existencia de riesgos graves e inminentes] y 43 [desatención a requerimientos de la Inspección de Trabajo]. Y esa pasividad o escasa diligencia empresarial correlativamente vulneró no solo el derecho -de naturaleza laboral ordinaria- del trabajador a «su integridad física y una adecuada política de seguridad e higiene» [art. 4.2.d) ET] y a «una protección eficaz en materia de seguridad», higiene y salud en el trabajo [arts. 19 ET y 14.1 LPRL]», sino también -lo que es decisivo a los efectos de que tratamos- su fundamental derecho a la vida y a la integridad física [art. 15 CE] y a la salud [art. 43 CE], que no han sido salvaguardados por el empresario, cuya diligencia como deudor*

8

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Página	8/31





*de seguridad -no está de más recordarlo- para amplio sector doctrinal no se agota con el incumplimiento de las prevenciones legales en la materia, sino que se requiere la prueba cumplida de la diligencia necesaria para evitar el resultado dañoso>>*

*<<y que esa normativa protectora que la LPRL representa es «desarrollo de la tutela propia del derecho fundamental a la integridad física de la trabajadora... (art. 15 CE)» (STC 62/2007, de 27/Marzo, FJ 5 ).>>*

Por tanto, partiendo de la normativa legal existente y al igual que para otro tipo de riesgos, la violencia externa debe ser considerada como el objeto de uno más de los programas preventivos y ha de contar con la implicación y el compromiso de todos, dirección, trabajadores y sus representantes.

3. De ahí la necesidad de poner en marcha las medidas preventivas dirigidas a eliminar o minimizar el riesgo, actuando en dos ámbitos esenciales:
  - a) La elaboración de procedimientos de trabajo de general aplicación que establezcan las actuaciones a seguir ante situaciones de violencia externa y sean difundidos a todos los estamentos de la organización. Además, para conocer la dimensión exacta del problema es preciso disponer de los datos referidos a las situaciones de violencia externa que suceden en nuestra organización, por lo que es imprescindible elaborar un plan de notificación y registro.
  - b) La información y formación del personal en relación con este tema es otra de las medidas preventivas que hay que poner en marcha, debiéndose cubrir los siguientes objetivos:
    - Analizar la relación de los profesionales con los usuarios y sus familias en situaciones agresivas y de conflicto.
    - Debatir sobre estrategias de mejora a desarrollar por los profesionales para ser capaces de dar respuesta ante dichas situaciones.
    - Entrenarse en algunas habilidades básicas en la relación profesional-usuario para conseguir una atención más eficaz en dichas situaciones.
  
4. Según el Repertorio de la OIT de recomendaciones prácticas sobre la violencia en el lugar de trabajo en el sector de los servicios y medidas para combatirla (2003), se considera violencia en el lugar de trabajo *<<Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma>>*, considerándose

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	9/31



violencia externa <<la que tiene lugar entre trabajadores (y directores y supervisores) y toda otra persona presente en el lugar de trabajo.>>

5. Para la Organización Internacional de Trabajo (OIT), las profesiones relacionadas con el sector servicios, son las que presentan un mayor riesgo de sufrir agresiones o actos de violencia debido al estrecho contacto que se establece con los usuarios.

Tal y como se recoge en el referido Criterio Técnico nº 87/2011, en la práctica hay ciertos procesos, situaciones e interacciones inherentes al trabajo que exponen a los trabajadores al riesgo de sufrir violencia externa en el lugar de trabajo, como son los supuestos de:

- trabajar con dinero, objetos valiosos o fármacos
- llevar a cabo tareas de control y vigilancia
- ofrecer servicios, asistencia, consejo o educación (personal sanitario, trabajadores sociales, profesores y transporte público)
- trabajar con personas enfermas, inestables o agresivas (personal servicios sociales, centros penitenciarios)
- trabajar en lugares donde se sirva alcohol (personal de hostelería)
- trabajar de cara al público
- trabajar en solitario o en lugares apartados

La especial intensidad de la presencia de la mayor parte de las anteriores circunstancias en los Servicios de atención al público de la Delegación de Bienestar Social, justifican que el presente Protocolo se destine prioritariamente al personal de la Diputación de Granada adscrito a los Servicios Sociales Comunitarios y al Servicio Provincial de Drogodependencias.

Ello no obstante, al resto del personal al servicio de la Diputación de Granada le será aplicable este Protocolo en lo que sea adecuado a la naturaleza de su condición.

## II. Competencias y atribuciones.

1. Corresponderá al Servicio de Prevención y Salud Laboral de la Delegación de Recursos Humanos ejercer las siguientes funciones:

- Prestar asesoramiento y apoyo a los centros de servicios sociales comunitarios y drogodependencias y a su personal, con el fin de prevenir la aparición de incidentes violentos de origen externo.

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKT345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKT345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKT345IRIY7WME</a>	Página	10/31



- Evaluaciones de centros, con el fin de identificar y evaluar las condiciones generales que reúnen los centros de trabajo para prevenir la aparición de incidentes violentos de origen externo.
- Evaluaciones de riesgo psicosocial con el fin de identificar y evaluar aquellas condiciones que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, para prevenir la aparición de incidentes violentos de origen externo.
- Propuesta de medidas organizativas que contribuyan a eliminar o reducir el riesgo de aparición de incidentes violentos de origen externo.
- Gestión del registro informático de los partes de agresión, así como de los incidentes/accidentes de trabajo que se declaren.

El Registro Informático de Agresiones, cuyos campos quedan recogidos en el **Anexo IV**, es la herramienta que, por un lado, permite recoger todos los datos específicos de cada incidente violento, a los efectos previstos en el artículo 23.1 e) de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales y, por otro, mediante el análisis de los datos, ya tabulados y estudiados, elaborar el Mapa de Riesgo sobre Agresiones.

Todos los partes de agresiones se registrarán puntualmente en la base de datos de agresiones creada a tal fin. El Servicio de Prevención y Salud Laboral recibirá copia de los partes de agresión y de las declaraciones de incidentes/accidentes de trabajo y los investigará a fin de elaborar un mapa de riesgos y proponer medidas preventivas.

En cumplimiento de la normativa sobre protección de datos de carácter personal, la persona que cumplimente el registro deberá advertir a aquellas personas cuyos datos vayan a quedar registrados (sujetos pasivos de agresiones, agresor o testigos) de la existencia y finalidad del registro, de la confidencialidad de los datos, así como de la posibilidad que le asiste de hacer uso de los derechos de información, rectificación y cancelación ante el Servicio de Prevención y Salud Laboral de la Delegación de Recursos Humanos.

Para mejor garantizar la confidencialidad de los datos, la aplicación informática usada no acumulará los registros cumplimentados. En todo caso, deberán abstenerse de imprimir y/o archivar copias de la información registrada, ya que esto constituiría en sí mismo un registro, al que habría igualmente que aplicar todas las medidas de

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKT345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKT345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKT345IRIY7WME</a>	Página	11/31



protección de los datos de carácter personal previstas en la normativa, quedando tal registro bajo la responsabilidad directa de quien lo cree.

2. La Delegación de Recursos Humanos, a través de su Departamento de Formación, acometerá formación continua, dinámica y revisable ante las situaciones de violencia en la Delegación de Bienestar Social, dirigida a las direcciones de centro y al personal, con los siguientes contenidos:

- Principios básicos de la comunicación en situaciones difíciles.
- Elementos que facilitan y dificultan la comunicación.
- La asertividad: diferentes técnicas.
- La escucha activa.
- La comunicación no verbal.
- Técnicas y habilidades de negociación.
- Autocontrol emocional y manejo del estrés
- Situaciones difíciles en la relación con el público.

Dichos contenidos se integrarán en un itinerario formativo dentro del cual podrá determinarse la asistencia obligatoria a aquellas actividades formativas que se consideren necesarias para el buen desempeño de las tareas propias del puesto de trabajo.

Igualmente se contemplará la formación dirigida a Delegados de prevención sobre actuaciones ante las situaciones de violencia en la administración provincial y a técnicos de Prevención de Riesgos Laborales sobre tipos de violencia, registro y evaluación de incidentes, check-list del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, etc..

3. La Delegación de Bienestar Social:

- Elaborará y difundirá información sobre la violencia externa en el lugar de trabajo a efectos preventivos, incluyendo las *Recomendaciones ante los indicadores de riesgo de conducta agresiva* (Anexo I), mediante:
  - Portal del Empleado
  - Trípticos
  - Cartelería informativa y disuasoria
- Informará a todo el personal de la necesidad de actuar frente a una agresión siguiendo tres pasos: protegerse o proteger a las personas que nos rodean, avisar para pedir auxilio y socorrer a los afectados en caso de lesiones físicas o psicológicas.

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	12/31



- Elaborará informe sobre puntos críticos derivados del Mapa de Riesgos. Esta información se enviará a la Subdelegación del Gobierno y a las Juntas Locales de Seguridad.
  - Recabará la coordinación de la Policía Local de los diferentes municipios, la Guardia Civil, Policía Nacional y Policía Autonómica, sensibilizando en cuanto a la rapidez en la actuación.
4. La Delegación de Bienestar Social, a través de la Dirección General de Bienestar Social y la Jefatura de Servicio del Centro Provincial de Drogodependencias, será la responsable del cumplimiento de lo establecido en este protocolo y específicamente tiene asignadas las siguientes funciones:
- Conocer el mapa de riesgos de los centros de trabajo, así como de aplicar las medidas preventivas que sean necesarias.
  - Difundir el plan de prevención contra la violencia externa en el lugar de trabajo y sensibilizar al personal en una cultura preventiva.
  - Acometer de forma coordinada con el Servicio de Prevención y Salud laboral, en función del mapa de riesgos, dentro de su ámbito de actuación y de manera progresiva dentro de su marco presupuestario, las siguientes medidas estructurales de seguridad:
    - Dispositivos de alarma.
    - Colocación de cámaras de videovigilancia en locales, donde se garantice en todo momento la confidencialidad e intimidad tanto de los profesionales como de los usuarios.
    - Salidas alternativas en los espacios de atención.
    - En actividades que se consideren de riesgo, el profesional no deberá estar solo.
    - Se establecerán los estándares que regulen la contratación del servicio de seguridad en aquellos centros, dependencias u horarios que se consideren de especial riesgo en función del mapa de riesgos.
    - La seguridad de los profesionales en la prestación de la asistencia frente a posibles agresiones será considerada para el diseño y la construcción de nuevos centros o al plantear reformas de los existentes. En cualquier caso, se determinarán estándares básicos a fin de determinar los criterios a considerar para hacer objetivas y comunes las recomendaciones.
    - En la atención domiciliaria, se recomendarán para situaciones en que la realización de la visita domiciliaria entrañe posibles riesgos para los

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	13/31



profesionales, determinadas acciones que minimicen la exposición a situaciones potencialmente conflictivas.

- Comunicar el incidente en los términos del apartado III siguiente.
- Comunicar en su caso el accidente de trabajo.

El parte de accidente de trabajo deberá cumplimentarse en aquellos accidentes de trabajo o recaídas que conlleven la ausencia de la persona accidentada del lugar de trabajo de, al menos, un día, además del día en que ocurrió el accidente, previa baja médica.

Corresponderá a la Dirección o superioridad jerárquica del Centro recabar la información necesaria para cumplimentar el modelo oficial (Sistema Delt@) y comunicarla de forma inmediata a través de correo electrónico al Departamento de Seguridad Social de la Delegación de Recursos Humanos. El plazo para la cumplimentación del parte de accidente de trabajo a través de la aplicación Delt@ es de cinco días hábiles desde la fecha en que ocurrió el accidente o desde la fecha de baja médica o, en su caso, desde la fecha de notificación al empresario de la resolución de la determinación de la contingencia de accidente de trabajo.

- Asesorar, acompañar y apoyar al/a la empleado/a en todas las necesidades que se deriven de la agresión, haciendo las gestiones que procedan mostrando su compromiso con la seguridad y salud del trabajador, y su especial sensibilidad con la situación del trabajador y con el Plan de Prevención contra la Violencia Externa en el Lugar de Trabajo.
- Actuar como interlocutores del agresor, como figura institucional y facilitadores de la resolución del conflicto, en las situaciones críticas.
- Colaborar en la investigación que haga el Servicio de Prevención y Salud Laboral de la agresión y en la propuesta de medidas preventivas así como en el seguimiento de su implantación y eficacia.
- Comunicar a la Dirección General de Recursos Humanos la solicitud de la víctima de su representación y defensa por la Abogacía Provincial, junto con la autorización de la Delegación de Bienestar Social, para su correspondiente resolución por el/la Diputado/a Delegado/a de Recursos Humanos.

En caso de urgencia, por detención o prisión, los letrados de la Abogacía Provincial podrán asistir al personal antes referido, si éste lo pidiera en cada caso, sin perjuicio de que se resuelva con posterioridad por la Delegación de Recursos Humanos.

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	14/31



- Comunicar al Juzgado de Instrucción y al Ministerio Fiscal, en su caso y previo informe de la Abogacía Provincial, los hechos acaecidos si fueran constitutivos de delito, de conformidad con el artículo 262 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

**5. Asesoramiento legal y asistencia jurídica.**

- a) Ante una situación de agresión, se informará al/a la profesional agredido/a sobre la posibilidad de recibir asesoramiento legal y asistencia jurídica por un/a letrado/a de la Abogacía Provincial o bien por parte de letrados de colegios profesionales, organizaciones sindicales, etc.

La finalidad del asesoramiento legal es la de orientar a los/las profesionales en las acciones legales que puedan emprenderse en cada situación y caso.

- b) Desde la Abogacía Provincial se prestará, cuando proceda y se cumplan los requisitos y el procedimiento establecido al efecto en el artículo 24 del Acuerdo sobre Condiciones de Trabajo del Personal Funcionario de la Diputación Provincial de Granada y 52 del Convenio Colectivo Único del Personal laboral al servicio de la Diputación Provincial de Granada, la representación y defensa procesal en los procesos judiciales de cualquier orden jurisdiccional en los que sean parte el personal de la Diputación de Granada adscrito a los Servicios Sociales Comunitarios y el Servicio Provincial de Drogodependencias, como consecuencia de violencia externa en el lugar de trabajo, sin perjuicio del cumplimiento, por la Diputación de Granada de la obligación que las Leyes le atribuyen en relación con la comunicación de los hechos constitutivos de delito al Ministerio Fiscal. Esta información será facilitada a la víctima.
- c) Igualmente se prestará por la Abogacía Provincial asesoramiento jurídico a dicho personal cuando por las mismas razones tenga que participar en un proceso como perito, testigo o parte.

**III. Procedimiento de actuación frente a situaciones de violencia externa.**

Los distintos pasos a seguir ante una situación de agresión verbal o física en un centro de la Delegación de Bienestar Social de la Diputación de Granada o en el lugar donde estos profesionales ejerzan sus funciones, que se exponen a continuación, se pueden ver reflejados en el diagrama de flujo que aparece en el **Anexo II (Pauta de actuación en caso de agresión)**.

- **Paso 1: Situación de agresión.**

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	15/31



Ante una situación de agresión en la que el/la profesional perciba un posible riesgo, el primer paso es solicitar ayuda del vigilante de seguridad, en el caso de que el centro o servicio cuente con este personal. De no ser así, el/la profesional solicitará la presencia de un/a compañero u otra persona cercana que le ayude a acabar con la situación de violencia y que, al tiempo, pueda servir como testigo de los hechos.

En una situación de riesgo de agresión, la víctima hará uso de los sistemas de seguridad y aviso a su alcance con el fin de dar a conocer su situación.

Con las debidas garantías para la protección de datos de carácter personal, la Delegación de Bienestar Social implantará en cuanto resulte posible un sistema de alerta voluntaria para la comunicación de forma inmediata a la producción de los hechos, por medio de una aplicación móvil que será facilitada a cada empleado/a de manera gratuita y voluntaria, en cuyo caso será configurada en el móvil de cada empleado/a con apoyo y formación adecuados. Una vez activada por el/la trabajador/a, enviará por SMS alarma y geolocalización a números de teléfonos preestablecidos por y para cada uno de los empleados/as. Además, efectuará grabación y envío de mensajes de audio periódicamente a correos predeterminados (Departamento de Seguridad de Diputación de Granada, Policía Local o Guardia Civil más cercana, Centro de Servicios Sociales Comunitarios de referencia, compañeros/as de trabajo...) para cada persona.

En el caso de que la situación de violencia o agresión persista, se pasará al siguiente punto.

▪ **Paso 2: Alertar a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.**

En el caso de que, a pesar de los intentos de disuadir al agresor, la situación de violencia o agresión persista, se pasará a contactar con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, bien sea la Policía Local, Autonómica, Nacional o Guardia Civil, solicitándoles que se personen en el centro, servicio o lugar donde se encuentre en el ejercicio de su profesión y se desarrollen los hechos para acabar con esta situación.

▪ **Paso 3: Comunicar el incidente al/a la responsable del centro.**

Una vez finalizada la situación de agresión, bien porque desista de su actitud el presunto agresor, bien por la actuación del propio profesional, compañero, otro usuario, familiar o acompañante, o miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, se pasará inmediatamente a notificar el hecho al/a la responsable del centro, quien en función de la

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	16/31





gravedad de los hechos se personará en el centro (en el caso de que estuviera ausente) o, al menos, atenderá al/a la profesional agredido/a por vía telefónica.

▪ **Paso 4: Traslado a Urgencias. Registro de Agresiones.**

Una vez notificada la agresión al responsable del centro, el/la profesional agredido/a se dirigirá al Servicio de Urgencias en caso de ser necesaria la asistencia sanitaria o se hayan podido producir lesiones.

En caso de ser necesaria la asistencia sanitaria, ésta se realizará en el servicio de urgencias del centro de salud u hospital de referencia del/de la empleado/a que ha sufrido la agresión, cumplimentándose el informe médico y el parte de lesiones al juzgado. En caso de mayor urgencia, se acudirá al centro de salud más cercano.

Será necesario cumplimentar de forma exhaustiva el informe médico de asistencia, al ser un documento que va a permitir acreditar ante la autoridad judicial el tipo y grado de lesiones.

Independientemente de que se hayan producido o no lesiones, la persona responsable del centro cumplimentará junto al profesional agredido el parte de agresiones que se recoge como **Anexo III**, el cual será remitido al Servicio de Prevención y Salud Laboral.

Se impone recordar que en materia penal rige el principio de presunción de inocencia, por lo que el/la denunciante debe procurar acudir al juicio en su caso con pruebas suficientes para poder enervar dicha presunción.

En este sentido resultarán de gran utilidad:

- La declaración de testigos
- Los partes de asistencia sanitaria ante cualquier tipo de agresión. Es recomendable que en todos los supuestos en que se produzcan agresiones, el personal sea asistido, de forma inmediata, por un facultativo.

Desde el Servicio de Prevención y Salud Laboral, el primer día hábil después de la notificación de la agresión, se pondrán en contacto con el/la profesional agredido/a, al cual le solicitarán la información necesaria para cumplimentar el Registro Informatizado de Agresiones, paso previo a la realización de un mapa de riesgo.

El/la médico del Servicio de Prevención y Salud Laboral supervisará la evolución del proceso hasta su indicación de alta laboral.

Todo este procedimiento se desarrollará salvaguardando en todo momento los principios básicos de intimidad y confidencialidad del/de la profesional agredido/a.

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	17/31



▪ **Paso 5: Denuncia ante el órgano competente.**

El último paso del circuito será la denuncia de los hechos ante el órgano competente, Juzgado, Guardia Civil, etc.

**IV. Actuación del/de la responsable del centro ante la notificación de una situación de agresión.**

1. Ante los incidentes o actos de violencia que ocurran, la dirección o superioridad jerárquica del Centro deberá seguir un circuito que contemple el auxilio, la asistencia médica, la declaración del parte de agresión y del incidente/accidente de trabajo si procede, su investigación y la puesta en marcha en su caso de las medidas preventivas necesarias, el registro de los partes y la actuación de la dirección frente a la agresión, facilitando la asistencia jurídica a la víctima y enviando al agresor, en su caso, un manifiesto de rechazo del comportamiento agresivo.
2. El/la responsable de un centro de Bienestar Social, cuando tenga conocimiento de que se ha producido una situación de agresión en su centro, tendrá en primer lugar que valorar la gravedad del hecho acaecido, a partir de la cual decidirá si personarse en el centro o atender directamente al profesional agredido vía telefónica.

A partir de aquí, se producirán una serie de pasos que se detallan a continuación:

▪ **Paso 1: Ofrecimiento de apoyo psicológico.**

En el momento en que el/la responsable del centro se ponga en contacto con el profesional agredido, a parte de lamentar el hecho, ofrecerá al/ a la profesional apoyo psicológico de la Delegación de Bienestar Social.

El/la profesional decidirá si aceptar o bien, si el incidente no ha supuesto daño psicológico, rehusar este ofrecimiento.

▪ **Paso 2: Ofrecimiento de asesoramiento jurídico.**

El siguiente paso que dará el/la responsable del centro será ofrecer asesoramiento legal y asistencia jurídica en los términos del apartado II.5 anterior, sobre todo si el/la profesional ha decidido denunciar el hecho ocurrido.

Por tanto, la dirección del centro o persona designada por ésta, donde el/la profesional agredido/a realice sus funciones, le ofrecerá la posibilidad de asistencia jurídica por parte de un/a letrado/a de la Diputación de Granada. Tras la aprobación de la oportuna resolución

18

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	18/31



habilitadora, la Abogacía Provincial podrá asistir y representar en juicio, en nombre de los/las profesionales, incluido en su caso el ejercicio de las acciones que correspondan.

Para tal circunstancia, el/la profesional agredido/a realizará por Sede Electrónica un escrito de petición dirigido a la Delegación de Bienestar Social, acompañado de toda la documentación generada y aclaratoria de los hechos acaecidos, y se indicará en su caso, cuál es el juzgado ante el que se ha incoado el correspondiente procedimiento.

La Delegación de Bienestar Social remitirá la solicitud, junto con su autorización, a la Delegación de Recursos Humanos para la tramitación de la correspondiente resolución de habilitación a los/las letrados/as de la Abogacía Provincial.

▪ **Paso 3: Parte de agresiones.**

Corresponderá al/ a la responsable del Centro recabar la información necesaria para cumplimentar el modelo de comunicación del incidente.

Una vez tengan conocimiento del suceso, se pondrán en contacto con la víctima y con las personas que presenciaron los hechos, iniciando la toma de los datos necesarios para el análisis de los acontecimientos.

La comunicación se producirá de forma inmediata a la producción de los hechos, mediante el envío del modelo recogido en el **Anexo III** de este protocolo, a través de GRegistro al Servicio de Prevención y Salud Laboral.

▪ **Paso 4: Denuncia por parte del/de la responsable del centro ante el órgano competente.**

El /la responsable del centro, una vez conocidos con detalle los hechos ocurridos, lo comunicará a la Abogacía Provincial para que ésta decida la actuación a seguir y pueda, en su caso, interponer una denuncia contra el sujeto o sujetos que han producido la agresión.

La Diputación de Granada siempre abordará una situación de violencia externa a un/a trabajador/a como un daño o perjuicio propio y valorará la interposición o no de denuncia, y su promoción como parte afectada.

Esta denuncia será independiente de la que haya interpuesto el/la profesional agredido/a.

Puede ocurrir que, con ocasión de las anteriores infracciones penales contra el referido personal, se produjeran además daños o perjuicios para la Diputación de Granada. Incluso podría ocurrir que se cometieran otros hechos ilícitos (daños, sustracciones, estafas, incendios, etc.) de forma simultánea o independiente. En tales casos, los letrados de la

19

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	19/31



Abogacía Provincial promoverán o comparecerán en el procedimiento para ejercitar las acciones penales y civiles que se deriven de tales hechos, en reclamación de los daños y perjuicios causados. En estos casos, los/las responsables de los centros deberán notificarlo a la Abogacía Provincial, facilitando la factura o una relación valorada de los daños que se produzcan, para que los mismos puedan ser reclamados, sin perjuicio de que por el perito judicial, una vez promovido el correspondiente procedimiento, se haga la oportuna tasación.

▪ **Paso 5: Manifiesto de rechazo de la agresión.**

El/la responsable del centro valorará la necesidad de hacer un manifiesto de rechazo de la agresión dirigido al/a la agresor/a, denunciando la situación de violencia ocurrida en su centro y lamentando el daño físico y/o psicológico que haya podido sufrir el/la profesional que desempeña su labor en el centro del cual es responsable.

Igualmente podrá dirigirse al/a la profesional agredido/a una carta de apoyo de la Diputación de Granada y, en particular, de la Delegación de Bienestar Social.

**V. Movilidad temporal del/de la funcionario/a víctima de agresión.**

Como acción preventiva ante el riesgo de futuras agresiones, siempre que exista una sentencia que indique la necesidad de proteger al/a la profesional, o la misma sea apreciada y debidamente motivada en una fase previa por el/la responsable del Centro, la Delegación de Bienestar Social, a petición del/de la profesional agredido/a y previo el informe preceptivo del Servicio de Prevención y Salud laboral, podrá proponer su adscripción temporal a otro centro de trabajo por el periodo que determine la sentencia o hasta que recaiga la misma, evitando que aparezca la situación de baja laboral y ayudando al/a la profesional a seguir con su actividad normalizada.

En Granada, a

**POR LA ADMINISTRACIÓN**

\_\_\_\_\_  
**D. José García Giralte**  
Diputado Delegado de Recursos Humanos

**POR LAS ORGANIZACIONES SINDICALES**

\_\_\_\_\_  
20

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	20/31



**D. Antonio Martínez García**  
CC.OO.

**D.ª Natividad Pérez Manzano**  
UGT

---

**D.ª Carmen García Vargas CSIF**

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	21/31



**ANEXO I**

**RECOMENDACIONES PARA LA ACTUACIÓN DEL/DE LA PROFESIONAL  
ANTE LOS INDICADORES DE RIESGO DE CONDUCTA AGRESIVA**

Sin menoscabo de las exigidas medidas organizacionales y en función de la gravedad de la situación generada, el profesional puede valorar la pertinencia de las siguientes indicaciones. Cuando el usuario o ciudadano se muestre tenso o irritable es recomendable que el trabajador sepa cómo afrontar la situación, actitudes y habilidades en las que debe ser adecuadamente formado:

1.- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones:

- Controlar los sentimientos negativos que determinadas situaciones conflictivas con el usuario o sus acompañantes pueden haber provocado.
- Evitar caer en el terreno de la provocación y mantener el control ya que, en el caso contrario, puede producirse una situación de extrema agresividad con insultos y gritos, muy ajena al servicio público de calidad.

2.- Conversar con corrección, en un tono afable y profesional:

- Evitar mostrar un tono brusco y/o cortante porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.
- Explicar con mucho detalle y de forma convincente y razonada los motivos por los que no es posible cumplir las expectativas del usuario o acompañante.
- Dirigirse al usuario con firmeza evitando una actitud de prepotencia.

3.- En el caso de que la tensión del usuario aumente de forma incontrolable, a pesar de la conducta para frenarla, será necesario reorientar la conversación:

- Hacer un contrabalance emocional. Conducir al usuario hacia el estado de ánimo tranquilo que mantiene el profesional. Esto se puede conseguir mediante habilidades de comunicación adecuadas para gestionar las emociones.
- Liberar la tensión emocional del usuario. Dejar hablar al usuario cuanto necesite para explicar sus sentimientos, inquietudes, frustraciones y aspiraciones para que así libere su tensión interna y manteniendo por parte del profesional una escucha activa. Evitar cualquier gesto que el usuario pueda interpretar como menosprecio.

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	22/31



- Reconocimiento de las posibles deficiencias propias y de la organización. Normalmente, el reconocimiento de las limitaciones propias rebaja la tensión del usuario y se puede restablecer la interrelación correcta para que la atención discurra con normalidad.
- Manifestar los propios sentimientos al usuario. En aquellas situaciones en las que el profesional no pueda controlar las propias emociones, especialmente después de haber padecido insultos graves o vejaciones, es conveniente mostrar al usuario los propios sentimientos de malestar que le produce el incidente. Esta actitud podría hacerle reflexionar para darse cuenta de las posibles consecuencias de su conducta. No es prudente mencionar la opción de denunciarlo.

4.- Asimismo, durante la entrevista con un usuario o acompañante potencialmente violento es aconsejable evitar la transmisión de las siguientes señales verbales y no verbales:

**Verbales:**

- Evitar el uso de estilos de comunicación que generen hostilidad como apatía, frialdad, condescendencia, menosprecio, impaciencia,...
- Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos
- Evitar minimizar la situación, las quejas o las críticas.
- Evitar de entrada la crítica y el rechazo a las peticiones del ciudadano.
- Evitar transferir información que no se ajuste a la realidad y/o proponer pactos que no se puedan cumplir.

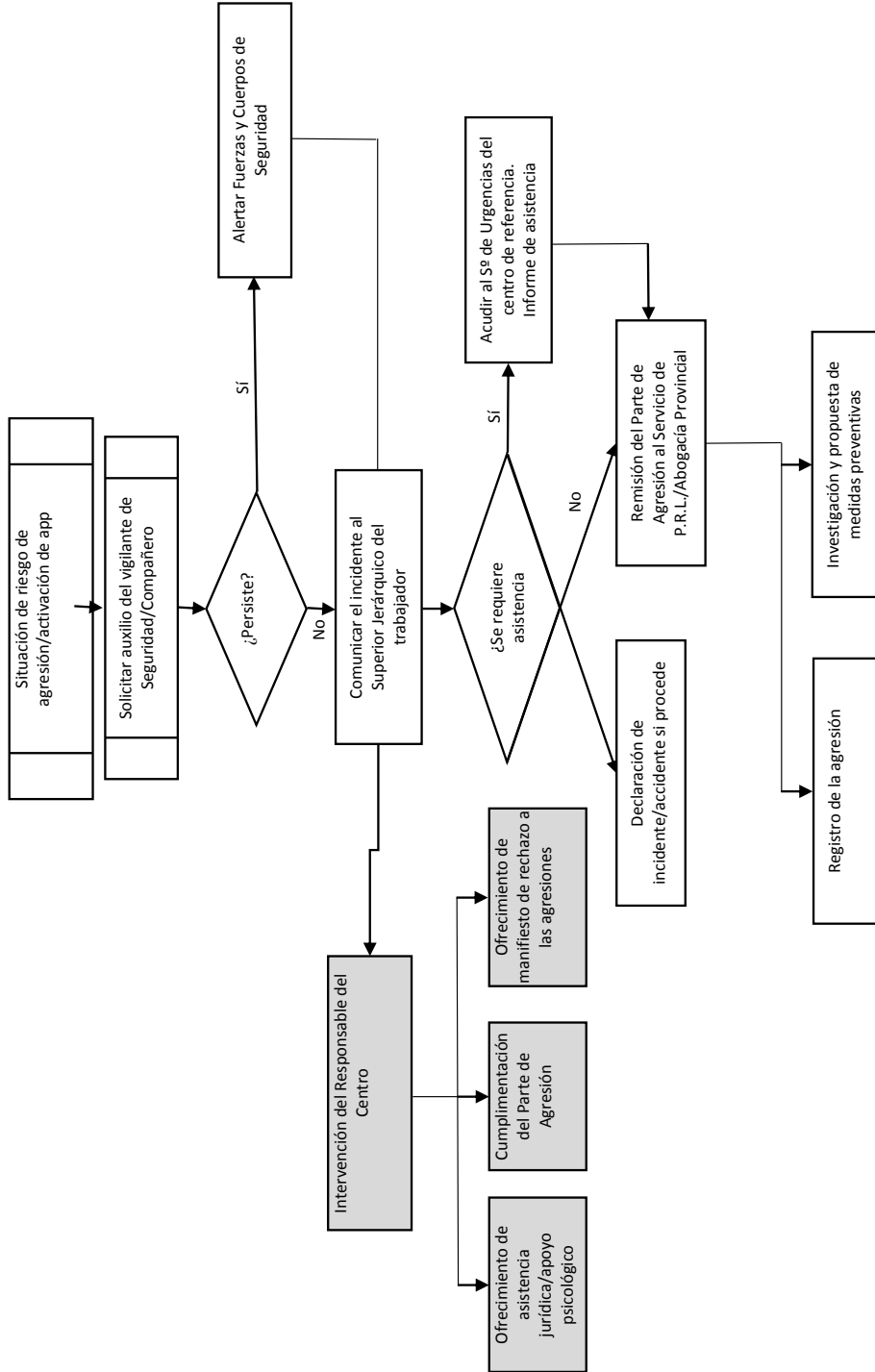
**No verbales:**

- Evitar la adopción de un lenguaje desafiante o que, en el contexto de una situación conflictiva, se interprete como hostil o amenazador, ponerse de pie en oposición frontal, manos en las caderas, cruzar los brazos, señalar con el dedo...
- Evitar el contacto físico y el exceso de proximidad (mantenerse a una distancia aproximadamente igual a la longitud del brazo). Así nos situamos inicialmente lejos de su alcance y no se invade su espacio personal.
- Evitar el contacto ocular prolongado.
- Evitar movimientos rápidos y darle espalda.

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	23/31



**ANEXO II. PAUTA DE ACTUACIÓN EN CASO DE AGRESIÓN**



Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Página	24/31





**ANEXO III. PARTE DE AGRESIONES**

(A cumplimentar por el/la empleado agredido/a junto al/a la responsable)

<b>DATOS DE LA AGRESIÓN</b>	
Nombre del/de la empleado/a agredido/a: _____	
Fecha de nacimiento: _____	DNI nº _____
Teléfono de contacto: _____	Categoría Profesional: _____
Centro de trabajo: _____	
Dirección: _____	Población: _____
C.P.: _____	Teléfono: _____
Nombre del/de la responsable directo/a: _____	
<b>PERFIL DEL/DE LA AGRESOR/A</b>	
Nombre del agresor/a: _____	
Condición: Usuario: ____ Acompañante: ____ Otros: _____	
Rango de edad (años): <input type="checkbox"/> <18 <input type="checkbox"/> 18-35 <input type="checkbox"/> 36-45 <input type="checkbox"/> 46-55 <input type="checkbox"/> 56-65 <input type="checkbox"/> >65	
Síntomas que presenta:	
<input type="checkbox"/> Trastorno psiquiátrico	
<input type="checkbox"/> Deterioro cognitivo (demencia, alzheimer, etc.)	
<input type="checkbox"/> Drogadicción y/o alcoholismo	
<input type="checkbox"/> No presenta ninguno de los síntomas anteriores	
¿Conocía al/a la agresor/a de otras ocasiones? Sí ____ NO ____	
¿Tiene constancia de incidentes anteriores de la misma persona? Sí ____ NO ____	
¿Ha existido intencionalidad en la agresión? Sí ____ NO ____	
<b>DETALLES DE LA AGRESIÓN</b>	
Fecha de la agresión: _____ Hora: _____ Lugar: _____	
<input type="checkbox"/> Agresión verbal	
<input type="checkbox"/> Agresión física a profesionales o usuarios	
<input type="checkbox"/> Intento de agresión física	
<input type="checkbox"/> Amenaza con armas (con la presencia física del arma)	
<input type="checkbox"/> Amenaza contra la integridad física del/de la profesional	
<input type="checkbox"/> Desperfectos o maltrato de las instalaciones	
<input type="checkbox"/> Ha habido daños sobre los bienes personales del/de la profesional	

C/ Periodista Barrios Talavera, 1. 18071-Granada. Tel.: 958 24 75 62. Fax: 958 24 75 63. E-mail: recursos-humanos@dipgra.es

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	25/31



Descripción del incidente<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> La cumplimentación precisa de este apartado es importante, pues determinará en gran medida la calificación jurídica que pueda recibir el incidente. Se recogerá aquí también información sobre los motivos que, a juicio de los sujetos pasivos o testigos, originaron el incidente violento.

C/ Periodista Barrios Talavera, 1. 18071-Granada. Tel.: 958 24 75 62. Fax: 958 24 75 63. E-mail: recursos-humanos@dipgra.es

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	26/31



<b>INTERVINIENTES</b>	
La agresión ha afectado a otros usuarios/as que se encontraban en el centro?: SI __, número __ NO __	
Testigos:	
Personal del centro (Nombre y puestos de trabajo):	
_____	
_____	
_____	
Cualquier otra persona (Nombre y contacto):	
_____	
_____	
¿Han intervenido Fuerzas de Seguridad? Sí __ NO __	
En su caso: Guardia Civil	<input type="checkbox"/>
Policía Nacional	<input type="checkbox"/>
Policía Local	<input type="checkbox"/>
¿Se requiere atención médica? Sí __ NO __	
¿Han existido lesiones? Sí __ NO __	
Descripción: _____	
_____	
_____	
¿Existe parte de lesiones?	Sí __ NO __
¿Causa baja laboral?	Sí __ NO __
¿Se ha tramitado IT por accidente laboral?	Sí __ NO __
¿Ha sido visto/a en un Centro sanitario?	Sí __ NO __
Existen daños materiales:	Sí __ NO __
¿El hecho ha motivado denuncia?	Sí __ NO __
¿Por qué?	_____
_____	
_____	
¿Se tramitan Diligencias Previas? Sí __ NO __	
En su caso: Juzgado nº	_____
Diligencias Previas nº	_____
Consecuencias de este hecho: _____	
_____	
_____	
¿Le han informado que puede solicitar asistencia jurídica?	Sí __ NO __
¿Le han informado que puede solicitar asistencia psicológica?	Sí __ NO __
Desea que la Dirección dirija al agresor un manifiesto de rechazo:	SI __ NO __
¿Ha recibido formación sobre control de situaciones conflictivas o en materia de agresiones:	SI __ NO __

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	27/31



Medidas preventivas/correctivas que se proponen:

- Campañas de concienciación dirigidas a usuarios
- Consecuencias más severas para las personas que agreden
- Medidas organizativas del centro que mejorarían la asistencia que se presta
- Más formación al profesional para manejar mejor estas situaciones
- Incremento de las medidas de seguridad en los centros (infraestructura, vigilantes, cámaras, etc.)

Otras:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma del/de la empleado/a: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Declara responsablemente los hechos comunicados como ciertos

Firma del/de la responsable: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Este documento se enviará a:

- Dirección General correspondiente
- Servicio de Prevención y Salud Laboral
- Abogacía Provincial

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	28/31



ANEXO IV. CAMPOS DEL REGISTRO DE AGRESIONES

NOMBRE DEL CAMPO	DESCRIPCIÓN DEL CAMPO
<b>DATOS BÁSICOS DEL INCIDENTE</b>	
<b>Fecha del incidente</b>	Se indicará en este campo la fecha en que se inició el incidente
<b>Hora del inciden</b>	Se indicará en este campo la hora, expresada con la mayor exactitud posible, en que se inició el expediente
<b>Centro, Servicio, Unidad o Punto de atención</b>	Campo donde se expresará con el máximo detalle el centro en que se produjo la agresión
<b>PERSONA QUE REALIZA EL REGISTRO</b>	
<b>Nombre</b>	Indica el nombre y dos apellidos de la persona que cumplimenta los datos de cada registro
<b>Puesto de trabajo</b>	Indica el puesto de trabajo que ocupa la persona que cumplimenta el registro
<b>Fecha y hora del registro</b>	Indica la fecha y hora en la que se cumplimentan los datos del registro y no cuando se produce el incidente violento
<b>DATOS DEL INCIDENTE</b>	
<b>Lugares</b>	Recoge información sobre el lugar o los lugares donde se desarrollaron los incidentes violentos
<b>Descripción del incidente</b>	Recoge narración de los hechos, una descripción lo más precisa posible del incidente
<b>Forma en que se materializa la agresión</b>	Recoge información sobre la naturaleza de los actos violentos realizados por el autor o autores.
<b>Contenido o pretensión</b>	Recoge información sobre los motivos que, a juicio de los sujetos pasivos o de los testigos, originaron el incidente violento
<b>PROFESIONALES SUJETOS PASIVOS</b>	
<b>Nombre</b>	Indica el nombre y dos apellidos de cada uno de los sujetos pasivos
<b>Puesto de trabajo</b>	Identifica el puesto de trabajo
<b>Centro, Servicio o Unidad</b>	Indica el centro donde trabaja el sujeto pasivo
<b>Lesiones</b>	En caso de resultar lesiones a consecuencia del incidente, se indicará el código de la codificación internacional de enfermedades de las sufridas por el sujeto pasivo. También se podrá matizar la codificación realizada con una concisa descripción de las lesiones
<b>Asistencia sanitaria</b>	Indica si fue precisa la asistencia sanitaria del sujeto pasivo y permite recoger en qué consistió tal asistencia
<b>¿Se ha tramitado IT?</b>	Indica si se ha tramitado parte de incapacidad temporal al sujeto pasivo a resultas de la agresión
<b>Tipo de contingencia</b>	En caso de que se haya tramitado parte de incapacidad temporal al sujeto pasivo a resultas

C/ Periodista Barrios Talavera, 1. 18071-Granada. Tel.: 958 24 75 62. Fax: 958 24 75 63. E-mail: recursos-humanos@dipgra.es

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	29/31



	de la agresión, permite recoger la contingencia - común o laboral- por la que se tramitó el parte, independientemente de la calificación que de tal contingencia pueda hacer con posterioridad el INSS
<b>OTRAS PERSONAS SUJETOS PASIVOS</b>	
<b>DNI o NIF</b>	Indica el DNI o NIF de la persona o personas que han sufrido la agresión
<b>Nombre</b>	Recoge el nombre y dos apellidos de la persona o personas que han sufrido la agresión
<b>Motivo por el que se encontraba en el centro</b>	Indica si se encontraba allí como usuario, acompañante, delegado comercial, etc..
<b>Lesiones</b>	En caso de resultar lesiones a consecuencia del incidente, se indicará el código de la codificación internacional de enfermedades de las sufridas por el sujeto pasivo. También se podrá matizar la codificación realizada con una concisa descripción de las lesiones
<b>Asistencia sanitaria</b>	Indica si fue precisa la asistencia sanitaria del sujeto pasivo y permite recoger en qué consistió tal asistencia
<b>TESTIGOS</b>	
<b>DNI o NIF</b>	Indica el DNI o NIF de cada uno de los testigos de la agresión
<b>Nombre</b>	Recoge el nombre y dos apellidos de cada uno de los testigos de la agresión
<b>Domicilio</b>	Indica con la mayor precisión (calle, número, portal, escalera, piso, puerta...) posible el domicilio para cada uno de los testigos
<b>Localidad</b>	Recoge la localidad a la que corresponde el domicilio que se ha registrado de cada uno de los testigos
<b>Teléfono</b>	Recoge el teléfono o teléfonos de contacto de cada uno de los testigos
<b>Relación</b>	Indica la relación del testigo con los hechos (por ejemplo: usuario que se encontraba esperando en la sala de espera, acompañante de usuario, otro profesional del centro...)
<b>POLICÍA Y/O EMPRESA DE SEGURIDAD</b>	
<b>¿Existe presencia habitual o próxima o se realizan rondas por el centro en días u horas críticas de forma habitual?</b>	La respuesta debe estar referida tanto a Fuerzas y Cuerpos de Seguridad como a empresa de seguridad
<b>¿Se avisó a la policía/empresa de seguridad?</b>	SI/NO
<b>¿Asistió?</b>	SI/NO
<b>¿Cuánto tardó en llegar?</b>	Se recoge en este campo el tiempo en horas y/o minutos con la máxima precisión posible
<b>¿Llegó a tiempo de intervenir</b>	

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	30/31



C/ Periodista Barrios Talavera, 1. 18071-Granada. Tel.: 958 24 75 62. Fax: 958 24 75 63. E-mail: recursos-humanos@dipgra.es

Código Seguro de Verificación	IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME	Fecha	18/01/2021 14:51:54
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la ley 59/2003, 19 de diciembre, de firma electrónica		
Firmante	MARIA TERESA MARTIN BAUTISTA (Secretaria Diputación de Granada)		
Firmante	JOSE GARCIA GIRALTE (Diputado Delegado de Recursos Humanos Diputación de Granada)		
Url de verificación	<a href="https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME">https://moad.dipgra.es/moad/verifirma-moad/code/IV7HVXP6JVEJKTZ345IRIY7WME</a>	Página	31/31

