



## **PROTOCOLO ESPECIFICO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A LOS DISTINTOS TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN DE LA CONSEJERÍA DE MEDIO AMBIENTE, ADMINISTRACIÓN LOCAL Y ORDENACIÓN DEL TERRITORIO**

En la reunión del día 9 de mayo de 2017, el Consejo de Gobierno, a propuesta de la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno, adoptó el Acuerdo de 19 de abril de 2017 de la Mesa General de Negociación de los Empleados Públicos de la Administración de la Comunidad de Madrid, por el que se aprueba el Protocolo General de Prevención y Actuación frente a todos los tipos de violencia en el trabajo en la Administración de la Comunidad de Madrid y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella, coincidiendo todos en la necesidad que desde el marco de negociación, se implanten medidas efectivas de prevención y se impulsen reglas específicas de protección en el ámbito de la violencia en el trabajo, adoptando para ello un protocolo de actuación común aplicable a todos los empleados públicos.

Conforme al citado acuerdo, dicho Protocolo General, ha de ser objeto de adaptación mediante protocolos específicos a las características y problemáticas particulares de cada Consejería u Organismo, en función del tipo de actividad que se realice en cada centro de trabajo y los riesgos a los que estén expuestos sus empleados.

Mediante el presente PROTOCOLO ESPECÍFICO, la Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio y los órganos de representación sindical en el ámbito de la misma, quieren dar cumplimiento al marco normativo vigente y expresar su total rechazo y posicionamiento de tolerancia cero frente a todo tipo de agresión que puedan sufrir sus empleados públicos, en o con ocasión del desempeño de sus funciones, de tal forma que pondrán todos los medios preventivos a su disposición con el fin de lograr un entorno laboral libre de violencia, y en el caso de que se produzca alguna agresión, prestará su apoyo al empleado público afectado.



## 1. DEFINICIÓN, OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

### 1.1. Definición.

Podemos definir la violencia en el trabajo, según lo establecido por la Organización Mundial de la Salud y la Organización Internacional del Trabajo, del siguiente modo:

- La Organización Mundial de la salud, en su informe mundial de 2002 sobre violencia y salud, define la violencia ocupacional como aquella constituida por incidentes en los cuales los trabajadores sufren abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su trabajo, incluyendo el trayecto de ida y vuelta, que coloquen en peligro, implícita y explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud.
- El repertorio de la O.I.T. de 2003 define la violencia en el lugar de trabajo como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de la 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.

Aunque el citado repertorio de la O.I.T., distingue entre la violencia interna en el lugar de trabajo, que es la que tiene lugar entre los propios empleados públicos, y la violencia externa, que es la que tiene lugar entre empleados públicos y terceros presentes en el lugar de trabajo, las medidas preventivas y de protección a las personas contenidas en el presente protocolo se aplicarán a todos los posibles actos de violencia sin perjuicio de las actuaciones específicas (disciplinarias u otras) que para los casos de violencia interna se prevean en la normativa general o en la específica sobre función pública.

### 1.2. Objeto.

#### 1.2.1. El presente protocolo tiene por objeto:

- a. Establecer las pautas generales de actuación preventiva que habrán de seguirse en distintos ámbitos de la Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio para evitar todos los supuestos de violencia a que puedan estar expuestos los empleados públicos con ocasión o como consecuencia del ejercicio de sus funciones legítimamente atribuidas. Se incluyen, por tanto, las posibles agresiones que se materialicen fuera del lugar de trabajo pero tengan a este como motivo.
- b. Especificar los sistemas generales de protección y apoyo a los empleados públicos expuestos al riesgo de violencia en el trabajo o que sean objeto de agresión.
- c. Informar, formar y sensibilizar a los empleados públicos de la Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio, en materia de violencia en el trabajo, dando pautas para identificar dichas situaciones, prevenir y minimizar la probabilidad de que ocurran.



- d. Fomentar conductas de tolerancia cero a cualquier tipo de violencia.
- e. Garantizar la seguridad, integridad y dignidad de las personas afectadas y la aplicación de las medidas que en cada caso procedan para la protección de los empleados objeto de violencia, facilitando un apoyo integral y multidisciplinar a los mismos.
- f. Apoyarse en actuaciones preventivas tales como: evaluaciones de riesgos laborales, planificación de actividades preventivas y participación de los empleados públicos, para prevenir los riesgos de violencia.
- g. Asegurar la rehabilitación integral mediante la asistencia sanitaria y psicológica gratuita al personal afectado por la violencia.
- h. Proporcionar orientación y asesoramiento jurídico al personal afectado.

1.2.2. En este protocolo, se supera la identificación de la violencia con la agresión física (pegar, golpear, empujar, agredir, etc.) e incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a quien las sufre como son las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.

Se considerarán por tanto comprendidos dentro de este protocolo, los siguientes tipos de agresiones:

a) Agresiones físicas, concepto que incluye:

- Coacciones, que de acuerdo con el Código Penal, consiste en impedir a otro con violencia hacer lo que la ley no prohíbe, o le compele a efectuar lo que no quiere, sea justo o injusto.
- Lesiones, suponen el empleo de la fuerza física contra otra persona o grupo, que produce daños físicos o psicológicos.

b) Agresiones verbales, concepto que incluye:

- Insultos o palabras groseras.
- Amenazas, que suponen el dar a entender a alguien la intención de provocarle algún mal en su persona o en la de sus allegados.
- Calumnias, que significa la imputación a alguien de un delito hecha con el conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad.
- Injurias, que suponen la acción o expresión que lesionan la dignidad de otra persona, menoscabando su fama o atentando contra su propia estimación.



De forma aclaratoria debemos tener presente que los delitos específicos contra la autoridad, sus agentes y funcionarios públicos, reciben el nombre de atentados, resistencia y desobediencia y están regulados en el capítulo II de nuestro Código Penal (artículo 550 C.P.).

### 1.3. Ámbito de aplicación y objetivos específicos

- Este protocolo será de aplicación a todo el personal de la Consejería de Medio Ambiente, Administración Local y Ordenación del Territorio, que preste sus servicios en los siguientes centros de trabajo y en cualesquiera que pudieran adscribirse a la Consejería.

#### a. Identificación de todos los centros de trabajo:

- Sede Central de la Consejería en Alcalá 16.
- Personal de la Consejería ubicados en Maudes, 17.
- Dirección General de Administración Local en la calle Alcalá Galiano, 4.
- Taller de Villaverde.
- Subdirección General de Recursos Agrarios en calle Gran Vía, 3.
- Sede Ambiental Este.
- Sede Ambiental Sur.
- Sede Ambiental Norte.
- Sede Ambiental Oeste.
- Delegación Comarcal de Agricultura de Alcalá de Henares.
- Delegación Comarcal de Agricultura de Navalcarnero.
- Delegación Comarcal de Agricultura de Buitrago.
- Delegación Comarcal de Agricultura de El Escorial.
- Delegación Comarcal de Agricultura de Torrelaguna.
- Delegación Comarcal de Agricultura de Aranjuez.
- Delegación Comarcal de Arganda.
- Delegación Comarcal de Agricultura de Colmenar Viejo.
- Delegación Comarcal de Agricultura de San Martín de Valdeiglesias.
- Delegación Comarcal de Agricultura de Villarejo de Salvanes.



- Laboratorio Regional de Sanidad Animal y CIAAM.
- Registro Auxiliar de la Dirección General de la Administración Local de la Cabrera.
- Personal de la Consejería en la Cámara Agraria.
- Centro de Recuperación de Animales Silvestres (CRAS)

- b. El contenido esencial de las funciones desempeñadas por el centro de trabajo. Las propias del personal de cada uno de los centros de trabajo.
- c. Identificación de los riesgos de violencia a los que se encuentran expuestos los empleados: Se realizará dicha identificación en atención a las Evaluaciones de Riesgo así como los recogidos en la fichas de los Anexos I y II, que deberán ser cumplimentadas por los responsables de los distintos centros.
- d. Planificación e implantación de las medidas preventivas concretas que se hayan realizado en cada centro de trabajo para garantizar en todos ellos un entorno libre de violencia.

## 2. ESTRATEGIA PREVENTIVA Y DE ACTUACIÓN

Antes de especificar las medidas concretas, hay que destacar el compromiso a la no tolerancia de algún tipo de violencia y falta de respeto que pueda afectar a los empleados públicos.

Así mismo en función de los riesgos identificados en las Evaluaciones de Riesgo se implantarán las medidas preventivas correspondientes.

### 2.1. Actuaciones previas a la situación de riesgo: medidas proactivas.

Se van a citar a continuación un número de medidas concretas relacionadas con el lugar de trabajo, la organización del trabajo, aptitudes y actitudes del trabajador hacia el usuario que contribuyan a eliminar o minimizar diversas quejas del usuario que puedan derivar a una reacción violenta.

- Garantizar buena visibilidad, iluminación y temperatura.
- Evitar el aislamiento, físico y horario.
- Mantener una adecuada señalización.
- Utilizar un mobiliario adecuado al nivel del riesgo (mostradores anchos, barreras...).
- Disponer de zonas de espera apropiadas y confortables.
- Eliminar, en la medida que sea posible, de los lugares más accesibles, instrumentos cortantes o punzantes.



- Instalar sistemas de ordenación de listas de espera para ser atendido, tipo turno automático, pasillos provisionales en zigzag u otras.
- Disponer de medidas de seguridad adecuadas al nivel de riesgo esperado (sistemas de detección, timbre de alarma, pantallas de separación, acceso rápido a zonas o salidas seguras, personal de seguridad con la capacitación adecuada, cámaras de video, protocolos de colaboración con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado).
- Proporcionar información clara a los usuarios sobre los derechos, obligaciones, horarios, documentación, quejas y sugerencias y consecuencias para el agresor de sus actos agresivos.
- Adoptar las medidas organizativas y los recursos técnicos y humanos necesarios que permitan una atención al público ágil y adecuada, en función de la demanda. Una adecuada planificación del trabajo y la utilización de la cita previa permitirá evitar o reducir protestas por aglomeraciones o esperas excesivas.
- Establecer sistemas internos de identificación de reincidentes en la realización de conductas violentas, a fin de poder dirigir a estas personas para que sean atendidas por empleados advertidos de antemano.
- Rotar a los trabajadores en puestos de riesgo.
- Proteger la identidad de empleados, utilizando tarjetas con números de seguridad.
- Asegurar la coordinación con otras Administraciones públicas o empresas en locales compartidos.
- Disponer de un modelo de escrito a remitir al domicilio de la persona agresora.
- Informar y formar, adecuada y periódicamente, a los empleados públicos sobre procedimientos y sistemas de trabajo, conductas a evitar, etc.
- Asegurar que los trabajadores tienen un acceso rápido a zonas seguras.
- Cuando se tenga constancia de la presencia de una persona que ya ha sido agresiva en otras ocasiones se procurará que sea atendida por dos empleados públicos simultáneamente, nunca en solitario.
- Establecer procedimientos de emergencia claros sobre qué hacer y a donde ir en caso de incidente (teléfonos de emergencia, etc.).
- Proporcionar un medio de comunicación directo a los empleados que presten servicios fuera del centro de trabajo en entornos para los que se haya identificado el riesgo de violencia.



## 2.2. Actuaciones durante la situación de riesgo: medidas activas

- Siempre se debe mantener la calma y tratar de contener la situación no respondiendo a las agresiones o provocaciones verbales, intentando reconducir la situación y buscando posibles puntos de acuerdo, no llevando a cabo cualquier tipo de actuación que pueda ser interpretada como amenaza a la persona que agrede.
- Se procurará avisar inmediatamente al vigilante de seguridad o a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, activar los sistemas de llamada interna de emergencia que se hayan establecido, etc, así como la presencia del superior jerárquico o de otro compañero.
- Se intentará en la medida de lo posible mantener identificado al agresor.
- Se activarán los sistemas fáciles de alarma, activación de una tecla de emergencia en el teléfono u otras.
- Evitar un tono brusco y/o cortante porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.
- Explicar de forma razonada los motivos por los que es posible cumplir las expectativas de la otra persona.
- Liberar la tensión emocional de la otra persona dejándola hablar cuanto necesite.
- Evitar cualquier gesto que se pueda interpretar como menosprecio.
- Reconocer las posibles deficiencias propias o de la organización y manifestar los propios sentimientos a la otra persona.
- Evitar verbalizar amenazas, coacciones o insultos así como no utilizar tonos de voz elevados.
- Evitar la adopción de un lenguaje desafiante, el contacto físico o el exceso de proximidad.

Estas medidas tienen que estar disponible para los empleados públicos y se adaptarán a cualquier tipo y situación de trabajo. Este protocolo se integrará en el Plan de Autoprotección.



### 2.3. Actuaciones tras la situación de riesgo: apoyo a las víctimas.

En caso de materializarse la agresión, deben llevarse a efecto las siguientes medidas de apoyo al empleado público agredido, en función de la gravedad de la lesión:

- Solicitar ayuda externa llamando al 112.
- Acompañar a la persona agredida a los servicios sanitarios, cuando proceda. Dado que las agresiones sufridas por un empleado público en el desempeño de su trabajo, se considera accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, el empleado público agredido podrá acudir a la entidad con la que tenga concertada las prestaciones por accidente de trabajo (INSS, Mutua Colaboradora, UPAM, MUFACE, MUGEJU) con el correspondiente parte o comunicación de accidente de trabajo donde se describan los hechos y las lesiones. La entidad gestora proporcionará la asistencia sanitaria precisa, incluida la psicológica que será gratuita.
- De conformidad con lo establecido en el artículo 14.f del Estatuto Básico del Empleo Público los empleados públicos tendrán garantizado el derecho:
  - o A la defensa jurídica y protección de la Administración Pública en los procedimientos que se sigan ante cualquier orden jurisdiccional como consecuencia del ejercicio legítimo de sus funciones o cargos públicos.

En relación a los daños materiales que se hubieran podido producir, los empleados públicos podrán acudir a la vía de la responsabilidad patrimonial de la Administración previstos en la normativa de aplicación.

El procedimiento de actuación será el contemplado en el PROTOCOLO GENERAL DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A LOS TIPOS DE VIOLENCIA EN EL TRABAJO (BOCM de 23 de mayo de 2017), si bien con las especificaciones que se indican a continuación:



### 3. PROCEDIMIENTOS DE NOTIFICACIÓN, ACTUACIÓN Y REGISTRO

#### 3.1. Actuación de los distintos responsables afectados de la Consejería una vez producida la agresión:

- La notificación del agredido, por medio del modelo del Anexo III, se dirigirá al Jefe de Unidad en donde se haya producido la agresión.
- El responsable de Unidad donde se haya producido la agresión, elaborará un informe urgente por escrito, dentro de las 24 horas posteriores a la agresión, por escrito, recogiendo una descripción de los hechos junto a cualquier dato que pueda completar la información sobre los mismos (denuncia a la Policía, datos de posibles testigos, informe médico si existiera, reincidencia de los hechos y cualquier otro extremo de interés). Dicho informe se realizará sobre el modelo de la notificación de agresiones (ANEXO III), completándolo con la información o descripción aportada por el afectado. Será importante que en ese informe colabore, tanto el empleado público agredido, cuando ello sea posible, como los testigos del caso. Si fuera necesario, dicho informe podrá ser ampliado o completado más adelante, incluyendo los resultados de la investigación.
- El responsable de la Secretaría General Técnica de la Consejería, a la vista del informe recibido, propondrá las medidas que considere oportunas al responsable del Centro Directivo del que dependiera la Unidad en la que se haya producido la agresión y, en su caso, adoptará las medidas que correspondan a su ámbito de competencia.
- Desde la óptica de la prevención de riesgos laborales, las agresiones sufridas por un empleado público en el desempeño de su trabajo, se considera accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, según el sistema de Seguridad Social a que se pertenezca. Se notificará al Sistema Delt@ del Ministerio de Empleo y Seguridad Social mediante el correspondiente parte o comunicación de accidente.
- El responsable de la Secretaría General Técnica, deberá investigar el accidente de trabajo o accidente en acto de servicio, así como todos los incidentes de esta naturaleza que le sean comunicados, debiendo apoyarse en el Servicio de Prevención, al que deberá notificarse la agresión cuando por su complejidad no pueda por sí misma determinar las causas del mismo. En el caso de la investigación de agresiones y atendiendo a los tres momentos de actuación de la estrategia preventiva citados (antes, durante y después) se recomienda el uso de métodos de investigación como la "Matriz de Haddon" (anexo IV).
- La Secretaría General Técnica informará de los incidentes violentos al Comité de Seguridad y Salud, convocando con carácter extraordinario dicho Comité, en los casos de agresiones graves.



Estos procedimientos garantizan:

- Respeto y protección de las personas: es necesario proceder con la discreción necesaria para proteger la intimidad y la dignidad de las personas afectadas. Los implicados pueden estar asistidos por algún delegado de prevención o asesor durante las fases del procedimiento.
- Confidencialidad: Las personas que intervengan en el procedimiento tiene obligación de guardar una estricta confidencialidad, no debiendo transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación.
- Diligencia: La investigación y la resolución correspondiente sobre la conducta denunciada deben cumplimentarse en el menor tiempo posible.
- Contradicción: El procedimiento debe garantizar una audiencia imparcial y un tratamiento justo para todas las personas afectadas. Todos los intervinientes han de buscar de buena fe la verdad y el esclarecimiento de los hechos denunciados, sin que en ningún caso se puedan adoptar represalias por su participación.
- Restitución de las víctimas: Si las condiciones laborales de la víctima acosada hubiera sufrido un deterioro, el departamento afectado deberá restituirla en las condiciones más próximas posibles a su situación laboral de origen, de mutuo acuerdo con la víctima y dentro de las posibilidades organizativas.
- Protección de la salud de las víctimas: los responsables de la organización deberán adoptar las medidas que se estimen pertinentes en orden a garantizar la protección de la salud de los trabajadores-empleados afectados.
- Prohibición de represalias: Los responsables de la organización deberán prohibir expresamente las represalias contra las personas que efectúen la denuncia, comparezcan como testigos o participen a petición de interesados, siempre que se haya actuado de buena fe.

Las actuaciones enmarcadas en el protocolo se llevarán a cabo sin perjuicio del derecho de toda persona a denunciar ante la Inspección de Trabajo, así como de acudir a la vía civil, laboral o penal.



3.2. Constitución de un registro de agresiones producidas:

- La Secretaría General Técnica constituirá y mantendrá al día un Registro de Agresiones e incidentes producidos. A tal efecto, cada Centro Directivo informará a ésta de aquellas situaciones en las que haya existido riesgo de daño aunque este no se haya materializado, resultando aquellas en las que los empleados se hayan sentido amenazados o bajo una situación de riesgo de violencia. Igualmente informará de las agresiones que se produzcan en su ámbito.
- Esta información se remitirá en el Modelo de Notificación de Agresiones/Incidentes incorporado al presente protocolo como Anexo III.
- Periódicamente por la Secretaría General Técnica se analizarán las causas de las agresiones o incidentes notificados con objeto de establecer un diagnóstico de la situación y evolución de la violencia en el trabajo en la Consejería. Trimestralmente se informará al Comité de Seguridad y Salud de la Consejería de las actuaciones realizadas en el marco del presente protocolo.
- Anualmente, el responsable de la Secretaría General Técnica de la Consejería, elaborará una estadística de todas las agresiones sufridas por empleados públicos con los datos desagregados por sexo. Un resumen de la estadística se remitirá a la Dirección General de Función Pública y a los sindicatos presentes en la Mesa General de Negociación.



#### 4. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.

La Comisión de Seguimiento del Protocolo, estará compuesta por cuatro representantes de la Consejería y cuatro de los sindicatos firmantes en dicho ámbito de negociación, cuya finalidad será vigilar la aplicación del protocolo e interpretar su contenido.

#### 5. VIGENCIA.

El presente protocolo surtirá efectos a partir del día siguiente de su firma.

Madrid, 21 de febrero de 2018

**Secretario General Técnico**

Fdo. Fernando Moya Lorente

**Sección Sindical U.G.T.**

Fdo. Miguel Ángel Hontoria Suarez.

**Sección Sindical CSIT-UP**

Fdo. Jorge Fausto Delgado Mora

**Sección Sindical CC.OO.**

Fdo. Pablo Quiñones Cervantes.

(Secretario Sección)

Fdo. Miguel Gimeno Victoria.

(Delegado de Prevención)

Fdo. Manuel Álvarez García.

(Delegado de Prevención)

Fdo. Henar Santamaría Enebral

**Sección Sindical CSIF**

Fdo. José Ignacio Herce Álvarez

Fdo. Javier María Reche Ajubita



**ANEXO I**

**Hoja de trabajo para la identificación de peligros**

| Departamento/Organismo |           |          |                       |            |               |
|------------------------|-----------|----------|-----------------------|------------|---------------|
| Dependencia            |           |          |                       |            |               |
| Fecha:                 |           |          |                       |            |               |
| Puesto/tarea           | Ubicación | Peligros | Nº personas afectadas | Frecuencia | Observaciones |
|                        |           |          |                       |            |               |



## **ANEXO II**

### **Factores de riesgo relacionados con la violencia**

(Tomado de la NTP nº 489 del INSHT)

**a) Factores del entorno y del lugar de trabajo:**

- Localización geográfica del centro de trabajo o del lugar de prestación del servicio (zona urbana, rural, extrarradio, características socioeconómicas del entorno, etc.).
- Diseño del lugar de trabajo
- Iluminación (interior, exterior, parking, etc.).
- Visibilidad (del exterior del local al interior y viceversa).
- Accesos (entradas y salidas, puertas, lugares donde esconderse, etc.).
- Mobiliario (altura de mostradores, mesas, acristalamientos, etc.).
- Medidas de seguridad (sistema de seguridad, sistemas de alarma, etc.).

**b) Procedimientos de trabajo:**

- Horarios de apertura, cierre, etc.
- Gestión de acceso al público.
- Gestión de dinero.
- Gestión de esperas y colas.
- Gestión de quejas y reclamaciones.
- Sistemas de entregas, repartos, recogidas, etc.
- Calidad de los servicios.
- Trabajo en solitario o en lugares remotos.
- Trabajo con personas problemáticas.
- Preparación de los trabajadores para hacer frente a los conflictos.
- Cantidad y ritmo de trabajo.
- Disponibilidad de procedimientos de emergencia.



## ANEXO III

### Modelo de notificación de agresiones/incidentes.

#### 1.- DATOS DE LA PERSONA AGREDIDA

Apellidos y Nombre: \_\_\_\_\_

Sexo: H ☐ M ☐

Fecha de nacimiento: Día: \_\_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

D.N.I.: \_\_\_\_\_

Funcionario de carrera ☐ Funcionario interino ☐ Laboral fijo ☐ Laboral temporal ☐ Estatutario ☐

Centro de trabajo: \_\_\_\_\_

Dirección del centro de trabajo: \_\_\_\_\_

Localidad: \_\_\_\_\_

C.P. \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

#### 2.- PERSONA QUE NOTIFICA EL INCIDENTE:

Apellidos y Nombre: \_\_\_\_\_

#### 3.- DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE:

Hora: \_\_\_\_\_ Día: \_\_\_\_\_ Mes: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Lugar: \_\_\_\_\_

- Motivos que originaron el incidente violento:
- Descripción lo más precisa del incidente (se adjunta informe/escrito denuncia):
- Concretar las circunstancias del lugar:
- Lesiones en la víctima:
- Daños materiales:
- Consecuencias del incidente:



## Comunidad de Madrid

- Personas que intervienen:
  - Personal del centro:
  - Testigos:
  - Usuarios:
- ¿Han intervenido fuerzas de seguridad? Sí ☐ No ☐
  - En su caso:

|                  |                             |                             |
|------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| Guardia Civil    | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Policía Local    | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
| Policía Nacional | Sí <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> |
- ¿Han intervenido la empresa de seguridad? Sí ☐ No ☐  
(En caso afirmativo, adjuntar informe)
- ¿El hecho ha motivado denuncia? Sí ☐ No ☐

---

En su caso, ¿se están tramitando diligencias previas? Sí ☐ No ☐

Juzgado Nº

---

Diligencias Previas Nº:

---

¿Existe parte de lesiones? Sí ☐ No ☐

(Adjuntar parte de lesiones, en su caso)

¿Ha recibido asistencia en un centro sanitario?

¿Se ha tramitado I.T. por accidente laboral?

4.- PROPUESTA DE MEDIDAS DE CORRECCIÓN O MEJORA (para evitar la repetición del caso)

5.- OBSERVACIONES:

Firma

En \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_



## ANEXO IV

### Ejemplo de "Matriz de Haddon"

| Fases | Factor humano | Factor<br>vehículo/agente | Factor<br>ergonómico | Factor entorno<br>sociocultural |
|-------|---------------|---------------------------|----------------------|---------------------------------|
|       |               |                           |                      |                                 |
|       |               |                           |                      |                                 |
|       |               |                           |                      |                                 |