




Concello da Coruña

Area / Unidade RR.HH PE0000 MALB	Documento 1081AI065D	
Código de verificación  525P 3G1Y 3F2Y 5J6K 0CZB	Expediente 108/2026/726	
	Data 22-05-2026	

ANUNCIO

Asunto: Aprobación do Protocolo de actuación en materia de prevención de riscos laborais fronte a agresións externas no traballo do Concello da Coruña

En sesión celebrada o día 20 de maio de 2026, a Xunta de Goberno Local adoptou o seguinte acordo:

Aprobar o Protocolo de actuación en materia de prevención de riscos laborais fronte a agresións externas no traballo do Concello da Coruña, aprobado polo Comité de Seguridade e Saúde en sesión celebrada o día 26 de febreiro de 2026 e pola Mesa Xeral de Negociación en sesión do día 8 de maio de 2026.

Dar a coñecer o contido deste protocolo a todo o persoal municipal mediante as seguintes accións:

- ✓ Publicación deste protocolo no Portal do empregado.
- ✓ Publicación deste protocolo no Portal de transparencia do Concello da Coruña.
- ✓ Mediante información proporcionada polas persoas responsables dos centros de traballo ou persoas nas que deleguen.
- ✓ Mediante información facilitada polo persoal delegado de prevención.

A Coruña, na data da sinatura electrónica deste documento

A xefa de Servizo de Recursos Humanos
Ana Carricoba Engroba

O director da Área de Administración Xeral
Manuel Ángel Jove Losada



PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RISCOS LABORAIS FRONTE A AGRESIÓNS EXTERNAS NO TRABALLO

ÍNDICE

1. Introducción
2. Marco normativo
3. Definicións
4. Obxectivos
5. Ámbito de aplicación
6. Prevención de situacións conflitivas. Tolerancia cero
7. Protección do persoal municipal, das persoas usuarias, dos bens e dos servizos
8. Actuacións ante incidentes e agresións
9. Cobertura profesional
10. Procedemento de difusión
11. Control e seguimento
12. Bibliografía

Esquema do procedemento a seguir no caso de agresión

Folla de rexistro de agresións

1. Introducción

A violencia no lugar de traballo é un fenómeno social que nos últimos tempos está a adoptar relevancia nalgúns sectores laborais.

En canto ao Concello da Coruña, a cidadanía que acode aos distintos centros e instalacións municipais está suxeita a uns dereitos e deberes, como son o facer un uso adecuado dos servizos dentro dun ambiente de respecto cara ao persoal que realiza a súa actividade profesional nestes.

As relacións que se establecen entre o persoal municipal e as persoas usuarias en ocasións son complexas, dando lugar a situacións ou accións violentas por parte das persoas usuarias ou dos/as acompañantes. Esta violencia pódese manifestar en forma de agresión verbal ou física cara ao persoal dos distintos centros e instalacións do Concello da Coruña.

En función da gravidade dos feitos, estas situacións poden afectar á saúde da persoa traballadora agredida, o que obriga á adopción de medidas encamiñadas á eliminación, prevención e control destas.

Estas accións de prevención apóianse nos ámbitos normativos que gardan relación cos dereitos ao desempeño efectivo, á non discriminación e ao respecto á intimidade e á consideración da súa dignidade, recoñecidos ao persoal público, segundo se recolle no Real decreto lexislativo 5/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do estatuto básico do empregado público (en adiante, TREBEP); e no Real decreto lexislativo 2/2015, do 23 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do estatuto dos traballadores, así como co dereito a unha protección eficaz en materia de seguridade e saúde, establecido na Lei 31/1995, do 8 de novembro, de prevención de riscos laborais (en adiante, LPRL).

A Constitución Española, no seu artigo 40.2 encomenda aos poderes públicos velar pola seguridade e hixiene no traballo. En desenvolvemento de tal mandato constitucional e da normativa comunitaria europea respecto diso, aprobouse a LPRL, que establece o réxime xurídico básico da prevención dos riscos laborais, dispón medidas e distribúe as responsabilidades para garantir a protección da saúde dos/das traballadores/as fronte aos riscos derivados das condicións de traballo no noso país.

En base a esta normativa, as administracións públicas debe garantir o benestar e a saúde do seu persoal e o bo funcionamento dos servizos públicos, polo que non poden permitir actuacións que supoñan quebra ou alteración de ningún deles.

O primeiro destes bens protexidos é un dereito de carácter individual do persoal ao servizo da Administración en correspondencia coa natureza xurídica da súa relación de servizo, o dereito a unha protección eficaz en materia de seguridade e saúde no traballo, tal e como recolle o artigo 14.1) do TREBEP.



Dentro dos riscos emerxentes actuais temos as agresións externas nos postos de traballo. Trátase dun dos riscos aos que están sometidas as persoas no desempeño do seu traballo derivados da interrelación con outras persoas.

O despregamento de comportamentos violentos pode supoñer un importante risco para a saúde e para a seguridade das persoas.

O persoal das administracións públicas, como profesionais que prestan ou xestionan servizos públicos e, en moito casos, debido á burocratización, soportan un maior risco de sufrir actos de violencia ou agresións, sobre todo en determinados servizos públicos que atenden directamente as necesidades das persoas usuarias en situacións de dificultade económica, laboral, social, de saúde, ou discapacidade; situacións que propician, ás veces, unha percepción de inxustiza, de impotencia ou de indefensión fronte á Administración. Dentro dos cales destaca o sector servizos, e dentro deste, actividades como os servizos sociais, os servizos económicos ou as actividades de inspección.

Esa percepción pode provocar ira, rabia ou outras emocións, que poden xerar actitudes e comportamentos agresivos ou violentos cara ao funcionariado que personifica á Administración.

A Organización Internacional do Traballo (en adiante, OIT), considera que son as profesións relacionadas co sector servizos as que teñen maior risco de sufrir actos de violencia ou de agresións por parte da cidadanía porque manteñen un estreito contacto con esta.

A Nota Técnica de Prevención (en adiante, NTP) número 1215 do 2025, publicada polo Instituto Nacional de Seguridade e Hixiene no Traballo (en diante INSHT), sobre violencia no traballo de orixe externa, comeza coa advertencia de que un dos riscos aos que están sometidas as persoas no desempeño do seu traballo deriva da interrelación con outras persoas. O despregamento de comportamentos violentos pode supoñer un importante risco para a saúde e para a seguridade das persoas.

En idénticos termos, nas «Directrices marco para afrontar a violencia laboral no sector da saúde», elaboradas pola OIT en 2002, conséntase que:

«A violencia no lugar de traballo –que durante moito tempo foi unha cuestión esquecida– adquiriu unha enorme importancia nos últimos anos e na actualidade é unha preocupación prioritaria tanto nos países industrializados como nos países en desenvolvemento».

A OIT considera que as profesións relacionadas co sector servizos públicos -en especial os de carácter asistencial- teñen un maior risco de sufrir actos de violencia, véndose incrementado este risco como consecuencia do actual escenario socioeconómico, tal e como puxeron de manifesto tanto os delegados e delegadas de prevención como as organizacións sindicais do Concello da Coruña no seo do Comité de Seguridade e Saúde.

No apartado referido ás medidas de prevención e de protección do persoal, conséntese:

«A mellor protección que poden brindar os empregadores é establecer unha política de tolerancia cero cara á violencia no lugar de traballo en contra de, ou por, os seus empregados.

O empregador debe establecer un programa de prevención de violencia no lugar de traballo ou incorporar a información nun programa existente de prevención de accidentes, no manual do empregado, ou no manual de procedementos estándar. É esencial que todos os empregados coñezan as directrices e comprendan que toda alegación de violencia no lugar de traballo será prontamente investigada e corrixida».

Correlativamente, é esencial que o persoal empregado na súa totalidade se conciencie da necesidade de denunciar todos os actos de violencia; pois, ao toleralos ou minimizalos, xeran unha sensación de impunidade na persoa agresora que, no peor dos casos, implicará un incremento exponencial da súa agresividade.



2. Marco normativo

- A Directiva 89/391/CEE do Consello, do 12 de xuño de 1989, relativa á aplicación de medidas para promover a mellora da seguridade e da saúde do persoal no traballo, trasposta ao noso Dereito interno pola LPRL.
- O artigo 40.2 da Constitución Española encomenda aos poderes públicos a obriga de velar pola seguridade e hixiene no traballo. Neste caso, este precepto ha de ser posto en conexión cos artigos 10.1 e 15 da Norma Fundamental, que consagra como dereitos fundamentais e, en consecuencia, como valores superiores do noso ordenamento xurídico, a dignidade da persoa e a integridade física e moral.
- O artigo 14 da LPRL, e os seus concordantes, consagran o dereito de quen traballa a «unha protección eficaz en materia de seguridade e saúde no traballo», e o correlativo deber empresarial de «protección dos traballadores e das traballadoras fronte aos riscos laborais». O citado precepto fai unha expresa remisión ás administracións públicas ao sinalar que «este deber de protección constitúe, igualmente, un deber das administracións públicas respecto do persoal ao seu servizo».
- O apartado f) do artigo 14 do TREBEP recoñece o dereito dos/as empregados/as públicos/as a:
«... a defensa xurídica e protección da Administración Pública nos procedementos que se sigan ante calquera orde xurisdiccional como consecuencia do exercicio lexítimo das súas funcións ou cargos públicos».

3. Definicións

A pesar de non existir unha definición única de violencia no lugar de traballo, si existe un elemento común á hora de enfocar e expoñer a cuestión.

Na NTP 1215 do INSHT recóllese nunha táboa unha clasificación dos distintos tipos de violencia: violencia tipo I ou violencia externa; violencia tipo II ou violencia de servizos; violencia tipo III ou violencia interna; e violencia tipo IV, este último caso dáse cando a violencia é externa pero a relación entre a persoa traballadora e a persoa agresora é de carácter persoal.

A violencia obxecto deste protocolo é a recollida como tipo II:

Tipo II: Se existe relación profesional ou de servizo e non existe relación interna. Pode non existir relación persoal. Son exemplos de sucesos violentos os de clientela, pacientes, alumnado ou outras persoas usuarias. Os sectores e colectivos máis afectados son: sanitario, servizos sociais, educación, hostalería, administración pública, defensa, persoal repartidor de entrega a domicilio mediante plataformas dixitais, entre outros.

Segundo esta NTP 1215, o suceso violento de orixe externa pode ser:

- Verbal: uso da palabra pola persoa agresora para ofender, insultar, inxuriar, difamar, desacreditar, ridiculizar, aldraxar, ameazar, intimidar ou atemorizar, entre outros, á persoa traballadora.
- Físico: supón o uso da forza física para producir danos. Exemplos deste tipo de condutas poden ser unha patada, labazada, empuxón, puñada, golpe ou arañazo, ataques con algún obxecto contundente ou cortante, con armas brancas ou de lume ou mediante o recurso a calquera outro tipo de elemento ou substancia capaz de causar dano ou lesións físicas á persoa traballadora.
- Simbólico: é un ataque sutil en forma de invasión do espazo persoal, de intrusión en lugares non autorizados, de realización de xestos intimidatorios, de ostentación de armas, entre outros.
- Económico: abarca a apropiación, deterioración ou desfeita de obxectos e pertenzas do centro de traballo ou particulares do persoal empregado no mesmo; a manipulación sen consentimento de instrumental de traballo ou de mobiliario da organización; a chantaxe con non pagar un servizo, entre outros.

No punto terceiro da Comunicación da Comisión ao Consello e ao Parlamento Europeo pola que se transmite o Acordo Marco Europeo sobre o Acoso e a Violencia no Traballo, do 8 de novembro de 2011, descríbense o acoso e a violencia no traballo como:

«... a expresión de comportamentos inaceptables adoptados por unha ou máis persoas, que poden tomar moi diversas formas, algunhas máis facilmente identificables que outras. A exposición das persoas ao acoso e á violencia pode depender da contorna de traballo».



A Organización Mundial da Saúde (OMS) define a violencia como: *“O uso deliberado da forza física ou do poder, xa sexa en grao de ameaza ou efectivo, contra un mesmo, outra persoa ou un grupo, que cause ou teña moitas probabilidades de causar lesións, morte, danos psicolóxicos, trastornos do desenvolvemento ou privacións”*.

Doutra banda, a Axencia Europea para a Seguridade e Saúde no Traballo, propón entender a violencia no traballo como *“calquera incidente no que unha persoa sufra abusos, ameazas ou agresións no seu traballo, e que atente contra a súa seguridade, a saúde, o benestar ou o rendemento laboral. Isto inclúe os insultos, as ameazas ou as agresións físicas ou psicolóxicas contra unha persoa que se atope realizando o seu traballo e exercidos por persoas alleas ao mesmo”*.

O Acordo Marco Europeo sobre Acoso e a Violencia no Traballo considera que existirá violencia laboral *“cando un ou máis traballadores ou directivos son agredidos en circunstancias relacionadas co traballo”*.

Así mesmo, a Organización Internacional do Traballo (OIT) define a violencia no lugar de traballo como *“toda acción, incidente ou comportamento que se aparta do razoable mediante o cal unha persoa é agredida, ameazada, humillada ou lesionada por outra no exercicio da súa actividade profesional ou como consecuencia directa da mesma. A violencia interna no lugar de traballo é a que ten lugar entre os traballadores, incluídos directores e supervisores. A violencia externa é a que ten lugar entre os traballadores e toda outra persoa presente no lugar de traballo”*.

O propia OIT entende por “consecuencia directa”, un vínculo claro co exercicio da actividade profesional e suponse que esta acción, incidente ou comportamento ocorre dentro dun prazo de tempo razoable.

Un acto de violencia ou agresión é, no marco da prevención de riscos laborais, un factor de risco. Como todos os factores de risco, para garantir o dereito do persoal á protección eficaz da súa saúde, o primeiro obxectivo é evitalo e, se non é posible, intentar minimizar os seus efectos.

O problema para a definición da violencia no traballo reside en que, dunha parte, o concepto de violencia é moi amplo e, doutra, que debe ter relación co traballo. Tendo en conta que aínda que un acontecemento de violencia se produza no lugar de traballo non ten por que significar necesariamente que tal suceso teña un resultado directo coa propia actividade laboral e, por outra parte, cabe a posibilidade de que este acto violento teña lugar fóra do tempo e do lugar de traballo, pero como consecuencia deste.

Por iso, considérase necesario establecer as seguintes **DEFINICIÓNS**:

AGRESIÓN EXTERNA: Todas aquelas condutas que impliquen violencia verbal (as condutas intimidatorias, abusivas e de acoso) ou violencia física (pegar, golpear, empuxar) das que sexa obxecto o persoal público do Concello da Coruña e por razón do seu traballo.

PERSOA AGRESORA: É toda persoa que expresa un comportamento violento, físico ou verbal, no lugar de traballo ou fóra do mesmo sempre que teña relación co traballo.

PERSOA USUARIA: É o/a particular que recibe un servizo da Administración.

VÍTIMA: Todo/a traballador/a que é obxecto de violencia no seu traballo ou como consecuencia deste.

VIOLENCIA LABORAL: Está constituída por incidentes nos que o persoal sofre abusos, ameazas ou ataques en circunstancias relacionadas co seu traballo –incluídos as viaxes de ida e volta a el, e mesmo fóra da xornada laboral– que poñan en perigo, implícita ou explicitamente, a súa seguridade, o seu benestar ou a súa saúde.

VIOLENCIA FÍSICA: É o emprego da forza física contra outra persoa ou grupo, que produce danos físicos, sexuais ou psicolóxicos. Inclúense nela as malleiras, patadas, labazadas, puñaladas, tiros, empuxóns, dentadas e beliscos.

VIOLENCIA PSICOLÓXICA: Uso deliberado do poder, ou ameazas de recurso á forza física, contra outra persoa ou grupo, que poden danar o desenvolvemento físico, mental, espiritual, moral ou social da vítima. Comprende o abuso verbal, a intimidación, o atropelo, o acoso e as ameazas.

Igualmente, débense diferenciar as seguintes situacións:

INCIDENTE: Agresións menores ou outras situacións de violencia que non produzan lesión física nin repercusión na esfera psicolóxica da persoa traballadora.



ACCIDENTE SEN BAIXA: Agresións ou outras situacións de violencia que produzan lesións físicas ou teñan repercusión na esfera psíquica da persoa traballadora pero que non lle imposibiliten para o desenvolvemento do seu traballo habitual.

ACCIDENTE CON BAIXA:

- Agresións ou outras situacións de violencia con dano físico: aquelas que imposibilitan para o desenvolvemento do traballo habitual a xuízo do persoal facultativo competente.
- Agresións ou outras situacións de violencia con dano psicolóxico: Cando a persoa traballadora refire unha repercusión importante na esfera psíquica e a xuízo do persoal facultativo competente non poida continuar co desenvolvemento do seu traballo habitual.

4. Obxectivos

Este protocolo ten por obxectivos:

- a) Focalizar o protocolo na prevención de potenciais situacións conflitivas entre o persoal que traballa nos distintos servizos públicos municipais e as persoas usuarias ou destinatarias dos devanditos servizos. Tamén aquelas accións ou condutas susceptibles de poñer en risco o persoal municipal.
- b) Con este protocolo preténdese protexer o persoal municipal, mediante a dotación dos medios materiais e humanos dispoñibles e mediante a utilización de axudas externas se fose necesario.
- c) Integrar a actividade preventiva fronte ás agresións de terceiras persoas en toda a liña xerárquica e en todos os centros de traballo municipais.
- d) Proporcionar un modelo actualizado e baseado na experiencia acumulada ata o momento, que poida servir de guía para a actuación nos distintos centros e instalacións do Concello da Coruña.
- e) Dar cobertura a quen traballa nos servizos municipais, tanto física como psíquica, así como asistencia letrada ao persoal afectado cando sexa necesario.

5. Ámbito de aplicación

Ao obxecto de evitar os efectos daniños da violencia no traballo, o ámbito de actuación deste protocolo esténdese a todo o persoal municipal que desenvolve a súa actividade nas distintas instalacións, unidades e centros do Concello da Coruña ou nas actividades profesionais realizadas por estes fóra dos centros de traballo municipais, en todos aqueles supostos que se detallan a continuación:

- a) Sempre que a acción contra tal persoal derívase do exercicio das funcións propias dos seus postos ou con ocasión delas, e dentro do marco da legalidade.
- b) A acción consista na acometida, no emprego da forza, na intimidación ou na resistencia activa ou calquera outra manifestación de violencia no traballo segundo a definición recollida no apartado 3.
- c) O/a suxeito/a activo/a teña coñecemento de que a persoa sobre a que exerce violencia ou intimidación é persoal municipal, e que actúe coa intención específica de menoscabar o principio de autoridade e provocar un descrédito deliberado.

En aplicación das obrigas establecidas para a coordinación de actividades empresariais establecidas no Real Decreto 171/2004, do 30 de xaneiro, polo que se desenvolve o artigo 24 da LPRL, teranse en conta os seguintes aspectos:

- O Concello da Coruña informará as empresas externas cando exista risco de violencia nos seus centros de traballo. No caso das empresas de vixilancia de seguridade e análogos, ou de prestación de servizos de intermediación sociais ou culturais as empresas determinarán as medidas de prevención fronte ao risco de violencia nos centros onde presten os seus servizos e as comunicarán ao seu persoal.



- En todo caso, as empresas externas contratadas serán informadas da existencia deste protocolo. Para estes efectos, o/a responsable destes contratos trasladará este protocolo ás empresas externas contratadas, especialmente cando exista risco de violencia nos seus centros, a fin de que se coñeza polo persoal das ditas empresas.

- Cando se desenvolvan situacións de violencia de terceiras persoas sobre o persoal de contratas que actúen ordinariamente en centros de traballo de titularidade municipal, a empresa externa emitirá un informe indicando o contexto da agresión, as súas posibles causas, e as medidas previstas para evitar a repetición destas. Este informe será enviado á persoa responsable do contrato.

- Cando se produza un caso de violencia entre persoal municipal e persoal dunha empresa externa, aplicaranse os mecanismos de coordinación empresarial. Polo tanto, haberá comunicación recíproca do caso, coa finalidade de que cada unha das partes aplique o seu respectivo procedemento e execute as medidas correctoras que considere convenientes.

6. Prevención de situacións conflitivas. Tolerancia cero

A actuación preventiva require planificar e implantar todas aquelas actuacións encamiñadas a evitar a aparición de condutas violentas, activar as medidas de resposta durante a situación de risco e establecer as medidas de apoio tras a situación de risco xerada.

6.1 Actuacións preventivas

Seguindo os principios da acción preventiva que se recollen no artigo 15 da LPRL, o primeiro obxectivo á hora de abordar a prevención de calquera risco é tentar evitalo e, se iso non é posible, avaliar o risco existente residual e actuar sobre a orixe deste, para procurar minimizalo.

E, posto que a violencia no traballo non só supón un atentado á dignidade do persoal municipal senón un risco para a súa saúde, en primeiro lugar, procurarase evitar a aparición de condutas de violencia –evitar a aparición do risco-, sen menoscabo de que, ademais, se disporá dun protocolo específico que estableza as actuacións a seguir cando se produza algunha queixa ou denuncia respecto diso.

A actuación preventiva resulta, polo tanto, básica, e debe exporse a tres niveis:

6.1.1. Avaliación dos riscos laborais:

Para poder identificar os postos de traballo con maior nivel de risco é necesario ter en conta os seguintes aspectos:

✓ Identificar as tarefas de maior risco.

O Servizo de Prevención de Riscos Laborais do Concello da Coruña dará prioridade na súa planificación anual de actividades a desenvolver á revisión ou á avaliación de riscos das instalacións, das unidades e dos centros que presumiblemente poidan sufrir situacións de agresións de terceiras persoas, atendendo á información que poida ser proporcionada polas distintas áreas ou servizos, así como polos/as delegados/as de prevención.

Nos centros de traballo onde se identifiquen os riscos de violencia relacionados con terceiras persoas estableceranse por quen sexa responsable da implantación da actuación preventiva as medidas que en cada caso correspondan:

Como primeira aproximación, débese ter en conta que os sectores con maior risco de violencia de orixe externa son aqueles con:

- Exposición ao público: traballos nos que se presten servizos, asistencia ou educación a persoas alleas ao Concello.
- Contacto con colectivos de especial conflictividade, como e o caso dos traballos con persoas que se atopan baixo a influencia das drogas.
- Servizos de acceso restrinxido ou baixo normas estritas de acceso, como por exemplo, dispoñer dun sistema de citas para a atención do servizo, entre outros.
- Traballos en solitario ou en grupos reducidos, como é o caso da asistencia en domicilio ou da entrega de notificacións.



Concello da Coruña

- Traballos a quendas e/ou traballos nocturnos.
- Manexo de efectivo ou con presenza de bens valiosos.
- Actividades de seguridade, inspección, control ou vixilancia.
- Facilitade de acceso a armas de fogo.
- Tarefas profesionais que se teñan que realizar fóra dos centros de traballo municipais.
- Servizos realizados en domicilios ou establecementos da persoa usuaria (como no caso dos/das notificadores/as, traballadoras/es sociais, entre outros). Este risco pode aumentar, especialmente, cando é desempeñado por mulleres, en zonas perigosas ou durante a noite.

✓ Ter en conta a contorna laboral para a determinación das medidas ou condicións de traballo que poderían cambiarse ou mellorarse a fin de prever a violencia, como consecuencia da actividade profesional, no lugar de traballo, ou ben reducila ou eliminala.

Serían características xerais dos centros de traballo e da súa contorna para ter en conta no momento de establecer as medidas de actuación:

- Centros de traballo situados en zonas con alto índice de criminalidade ou inseguridade cidadá.
- Centros que se atopan illados e apartados dos núcleos urbanos.
- Centros abertos ao público sen limitacións ou sen control de acceso, onde hai unha permeabilidade da contorna externa.
- Centros con numerosos accesos ao lugar de traballo sen vixilancia.
- Centros cunha presenza masiva de público.
- Centros que non dispoñan dun servizo de seguridade privada.
- Centros con déficit de equipamento ou que teñan as instalacións deterioradas.
- Centros con salas de espera e lugares comúns que estean abarrotados, sexan inadecuados ou incómodos.
- Centros con mobiliario que obstaculice a fuxida das persoas traballadoras no caso de que se produza un suceso violento.
- Centros con condicións ambientais inadecuadas: ruído, iluminación ou temperaturas que poidan ser molestas

✓ Establecer un servizo de seguridade (público ou privado), coa capacitación adecuada:

Un perfil e unha formación acorde coas necesidades e a contorna sociocultural de cada centro, que teña en conta as dimensións da instalación ou centro, os niveis de conflictividade, o número de persoas traballadoras e o aforo previsto, naqueles supostos onde o nivel de conflictividade así o requira.

Neste contexto a área ou servizo afectado e a Xefatura da Policía Municipal da Coruña valorarán a planificación de accións concretas e individualizadas de maneira que, por parte da Policía Municipal garantírase a seguridade das persoas traballadoras e darase unha resposta inmediata ante un incidente. Tamén se revisará a necesidade de dispoñer dunha patrulla na porta, en determinadas franxas horarias, dos centros de traballo que poidan ser considerados conflictivos como medida disuasoria.

✓ Instalar os sistemas anti-intrusión que sexan necesarios, para canalizar o paso das persoas usuarias só polos controis habilitados. No seu caso, adaptar ou substituír o peche perimetral, dotándoo da resistencia e altura suficiente.

✓ Establecer as medidas de seguridade adecuadas ao nivel de risco mediante a colocación de cámaras de vixilancia nas entradas e saídas do lugar de traballo, así como zonas de aparcamento, alarmas, pantallas de separación, etcétera, segundo as necesidades.

✓ Verificar o bo estado das medidas de seguridade establecidas, así como dos sistemas de megafonía e intercomunicación, para que, no caso de ser necesario, poidan realizarse de maneira inmediata as tarefas de mantemento e reposición.

✓ Identificar as áreas de acceso restrinxido.

✓ Evitar o illamento das persoas traballadoras.



- ✓ Dotar de medios de comunicación seguros ao persoal municipal que no exercicio da súa actividade poida actuar en solitario e sexa suxeito potencial de risco (por exemplo, walkie-talkie, botóns antipánico que sexan oídos onde se sitúe o persoal de seguridade, etc.)
- ✓ Velar polo carácter confidencial de toda a información referente ao persoal municipal que, no lugar de traballo, sexa ou fose obxecto de violencia laboral.
- ✓ Informar as persoas usuarias sobre os dereitos, as obrigas, os horarios, as queixas, as reclamación e as suxestións. En particular, informarse sobre o deber de respecto ao persoal do centro e as posibles consecuencias do seu incumprimento. No caso dos centros de Benestar Social, esta información versará a maiores sobre as obrigas da persoa usuaria de manifestar o seu consentimento expreso para acceder con acompañante á entrevista co persoal profesional do centro, así como a da persoa acompañante de identificarse mediante DNI ou pasaporte e de non facer uso nin divulgación dos datos tratados na entrevista, conforme ao previsto no artigo 6 e seguintes da Lei orgánica 15/1999, de 13 de decembro, de protección de datos de carácter persoal.
- ✓ Designar a persoas expertas en mediación social e intercultural, dependendo da localización da instalación ou centro, consonte as necesidades identificadas.
- ✓ Incorporar sistemas internos de identificación de persoas reincidentes na realización de condutas violentas e adoptar medidas específicas para estas actuacións (presenza de compañeiros/as ou Policía Local).

6.1.2 Formación do persoal

A formación para abordar a cuestión da violencia de terceiras persoas como consecuencia da actividade profesional debe impartirse de maneira continua ou periódica, atendendo ás necesidades específicas e deberá ofrecerse a todo o persoal.

Esta formación orientarase en función da avaliación dos riscos a:

- ✓ Mellorar a capacidade de detección de situacións potencialmente violentas.
- ✓ Mellorar a capacidade de avaliación de situacións determinadas, combatelas activamente e resolver os problemas conexos.
- ✓ Inculcar aptitudes interpersoais e de comunicación que poderían previr e neutralizar situacións potencialmente violentas.

6.1.3. Información ao persoal sobre o contido da instrución operativa derivada deste protocolo

Todo o persoal municipal das instalacións, unidades e centros deberá ser informado sobre o contido deste protocolo e, no seu caso, das instrucións operativas que se deriven deste.

No caso do persoal con relación laboral fixo-descontinua ou que se incorpore ao Concello con calquera outra relación laboral ou estatutaria será informado antes do comezo da súa actividade profesional da existencia deste protocolo e das instrucións operativas que se aproben en desenvolvemento deste.

Todo o persoal de instalacións, unidades e centros asinará un “recibín”, onde conste que recibiu esa información, que comprenden a información contida, e que, polo tanto, sabe como actuar ante situacións como a enunciada, consonte o estipulado no artigo 18 da LPRL.

Doutra banda, se tomamos como referencia para a determinación das áreas ou servizos con maior risco o artigo «*É a violencia no traballo unha fatalidade?*», de Ahmed Khalef, especialista en actividades para os/as traballadores/as, conséntase que a violencia vinculada ao traballo pode producirse tanto dentro como fóra do lugar de traballo, e, ao referirse aos posibles riscos, sinala:

«*O risco é especialmente elevado principalmente no caso de:*

- *Os traballadores que están en contacto co público;*
- *Os traballadores que manipulan artigos valiosos, como diñeiro, xoias, ou a quen se confía tales artigos;*
- *Os traballadores que efectúan tarefas de inspección ou de supervisión;*
- *Os traballadores que están en contacto con individuos psicolóxicamente inestables;*
- *Os traballadores que efectúan o seu traballo sos ou nun lugar illado;*
- *Os traballadores que se desprazan con frecuencia (condutores de camiión, de taxi);*
- *Os traballadores que se moven nun medio laboral relacionado co consumo de alcol;*



Concello da Coruña

- Os traballadores que traballan de noite ou cuxos horarios están fóra dos períodos laborais considerados normais (traballo en quendas, traballo en domingo)».

Como pode observarse, practicamente a totalidade dos «grupos de risco» indicados danse no ámbito do Concello da Coruña (persoal de servizos sociais, inspectores, persoal que atende o público en rexistros, etcétera), polo que deberán adoptarse medidas de protección cuxos destinatarios serán tanto o persoal municipal como as persoas usuarias dos servizos.

Berkowitz considera que unha das causas da violencia é a ausencia de consecuencias que segue, en certos casos, a un determinado acto de violencia, circunstancia esta que tende a reforzar a conduta da persoa agresora. Por iso, o presente protocolo inspírase no principio de tolerancia cero contra todo acto de violencia cara o persoal público municipal. Todo acto de violencia será, pois, obxecto de denuncia, rexistro e reprobación.

Este protocolo publicarase no Portal municipal de transparencia. Así mesmo, difundirase a través da Intranet municipal, distribuírse entre os distintos servizos municipais e tamén se incluírá entre a información dos cursos de acollida do novo persoal, ao obxecto de ser coñecido tanto polo persoal municipal como polas persoas usuarias, que, da mesma maneira, serán conscientes da política de tolerancia cero coa que o Concello da Coruña se compromete a actuar.

En último termo, para os casos nos que se considere necesario, elaborárase unha campaña informativa ao obxecto de concienciar a cidadanía do problema, por medio da colocación de carteis informativos nas oficinas e dependencias nas que se atenda ao público coa finalidade de que as persoas usuarias sexan conscientes da existencia deste protocolo.

Como medidas preventivas, con carácter xeral, sinalamos as seguintes para evitar ou diminuír os riscos derivados das agresións externas no lugar de traballo:

Medidas referentes á contorna:

- Dispoñer dunha boa visibilidade co resto dos/as compañeiros/as, de maneira que o persoal poida pedir axuda rapidamente e que isto sirva para desalentar á persoa agresora.
- Valorar a instalación de mecanismos específicos (timbres camuflados) en postos ou áreas de risco (psicólogos/as, traballadores/as sociais, etcétera).
- Dotar de policía local ou seguridade privada os accesos aos centros.

Medidas referentes á organización do traballo:

- Asegurar que os niveis de persoal son os adecuados para cada tarefa e momento do día nos casos nos que se atenda a persoas susceptibles de causar agresións como é o caso dos servizos sociais (por exemplo, tarefas realizadas fóra do centro de traballo non deberían ser realizadas de forma individual naquelas situacións que se prevexan como conflitivas). Nas tarefas de tramitación de denuncias ou expedientes sancionadores deberanse establecer medidas para que en ningunha época do ano o/a traballador/a quede só/soa ou illado/a, como pode ser a organización de vacacións ou mesmo, se houbese varios centros, como é o caso dos servizos sociais, podería pecharse un centro e levarse a cabo a atención no máis próximo.
- Asegurarse que os programas de atención a persoas usuarias están adecuadamente deseñados e xestionados. Isto é especialmente apropiado para o manexo de reclamacións.
- Dar ao persoal a formación e a información adecuada, apropiada e específica sobre violencia como parte da xestión da seguridade e hixiene no traballo, así como sobre procedementos e sistemas de traballo, comunicación asertiva, manexo e recoñecemento de situacións de violencia.
- Establecemento duns procedementos de emerxencia claros sobre que facer e onde ir en caso de incidente (teléfonos de emerxencia,), para iso instaurárase un sistema de comunicación áxil coa Policía para desalentar, se é posible, unha agresión na etapa do preincidente.



- Asegurarse que o persoal con máis experiencia ou menos vulnerable atenda as tarefas con máis risco. En caso de non poder facer fronte á situación, valorar a posibilidade de derivar a persoa usuaria a outro/a compañeiro/a ou ao/á superior xerárquico/a ou ben a solicitude de axuda externa.
- Reunións e consultas entre o persoal. Para a toma de decisións e implantación das medidas concretas de prevención e protección. Así, tanto no ámbito individual como no colectivo é conveniente que participen na valoración, análise do lugar de traballo, identificando os riscos existentes e potenciais, así como para a coordinación das medidas específicas.

Actuacións individuais:

De forma preventiva:

- Conter a situación mediante o uso do diálogo e a escoita activa. Busca de puntos comúns.
- Mostrar interese pola situación que vive. Permitir a liberación da tensión emocional.
- Dar información de forma clara e concisa.
- Informar sobre o contido dos informes e as consecuencias destes.
- Informar sobre os procesos de queixa, suxestión e reclamación existentes en todos os procesos.
- Recoñecer as carencias propias e da institución.
- Transmitir que faremos o que estea na nosa man, pero sen falsas expectativas.

En caso de perigo de agresión:

- Dar por finalizada a entrevista e acompañar á persoa á saída de forma tranquila.
- Se non é posible, utilizar un pretexto para saír da sala e volver acompañado dun/dunha compañeiro/a.
- Establecer unha distancia de seguridade e evitar o contacto físico.

7. Protección do persoal municipal, das persoas usuarias, dos bens e dos servizos

Ao obxecto de protexer tanto o persoal municipal, como ao resto das persoas usuarias, e de manter a boa orde dos servizos, o Concello da Coruña asume unha política de tolerancia cero respecto á violencia, tanto física como psíquica, cara ao seu persoal.

Ademais, a Administración comprométese a adoptar as seguintes **MEDIDAS**:

- Crearase un rexistro onde consten todo tipo de agresións para o establecemento das normas de actuación pertinentes (co apoio xurídico pertinente) nos servizos ou centros de traballo onde se requira.
- Neste rexistro deben de constatarase aquelas accións que eufemisticamente se denominan de baixa intensidade, como ameazas veladas e esixencias intimidatorias.
- As persoas que asuman a superioridade xerárquica do persoal afectado serán as persoas responsables de dar conta das agresións producidas.
- Os datos solicitados darán lugar á elaboración dun Mapa de riscos no que se recollerán as reclamacións, as queixas e as suxestións das persoas usuarias, así como o rexistro de incidencias, no que constarán todo tipo de situacións conflitivas que tivesen lugar nos diversos servizos e centros municipais, co obxectivo de establecer as medidas de prevención e protección máis adecuadas e acordes ás características específicas dos mesmos.
- Estudar a posibilidade da instalación de videocámaras en espazos comúns e naqueles lugares identificados como «puntos críticos», comunicándoo á cidadanía mediante carteis habilitados para ese efecto, tal e como esixe a lexislación vixente.
- Tentarase que haxa unha presenza policial continua nos distintos centros municipais nos que se considere necesario. En todo caso, establecerase unha rolda periódica da Policía Local nos lugares e horarios conflitivos.
- Instalación de sistemas de alarma, mecanismos de seguridade pasiva, así como a activación de procedementos de comunicación coas forzas e corpos de seguridade do Estado, entrega de teléfonos ou dispositivos de alarma para aquel persoal público que realiza tarefas fóra do centro de traballo. Ademais, se esta actuación se realiza no domicilio ou dependencia da persoa usuaria e se considera que existe risco de agresión, o/a traballador/a irá sempre acompañado/a doutro/a empregado/a e, no seu caso, se houberse anteriores episodios de violencia, ou puidese existir algún risco para o persoal, acompañado de axentes da Policía Local.



- Redeseño de espazos: colocación do mobiliario de forma que, na medida do posible, se impida a acción agresora e se facilite a posible fuxida da persoa agredida.

Desprazamentos fóra dos centros de traballo

Cando o persoal ten que desprazarse ao domicilio das persoas usuarias e tamén cando realiza tarefas fóra do lugar de traballo, atópase na maioría das ocasións cunha contorna descoñecida e cun grao de indefensión moi superior ao que se produce cando realiza a súa actividade no seu centro de traballo habitual.

É por iso que, sendo conscientes das dificultades que presenta a prevención nestes casos, se propoñen as seguintes accións:

- No caso de persoas usuarias con comportamentos previos inadecuados, a atención realizarase en compañía doutro/a profesional, e, de ser necesario, das forzas e corpos de seguridade. Así mesmo, poderase solicitar o auxilio das devanditas forzas e corpos cando o persoal considere que hai un risco previsible.
- Dotar de teléfonos móbiles conectados coa Policía Local ao persoal que realiza atención domiciliaria.
- Establecer acordos e procedementos de actuación coas forzas e corpos de seguridade para asegurar a asistencia inmediata ao persoal de atención domiciliaria e a asistencia de urxencias naqueles casos nos que se produzan situacións de risco.

8. Actuacións ante incidentes e agresións

Cando un/unha empregado/a público/a considere que é previsible que se produza un incidente violento, activará a alarma de mesa para recibir axuda do persoal de seguridade, se o houberse, ou dos/das seus/súas compañeiros/as. De non contar con alarma, contactará de forma telefónica coa Policía Local (a través da Intranet daranse instrucións para o establecemento de teclas de marcación rápida).

No caso de que a agresión se chegue a consumir, o/a traballador/a adoptará as seguintes medidas:

- 1.- Deixará os obxectos tal e como estaban no momento dos feitos, solicitará a presenza de compañeiros/as e avisarase á Policía Local.
- 2.- Poñerá en coñecemento do/da seu/súa responsable xerárquico/a os feitos.
- 3.- No caso de que a persoa traballadora sufrise algunha agresión (física ou psíquica), o/a seu/súa superior/a xerárquico/a velará por que acuda á mutua colaboradora da Seguridade Social, ou ben ao centro de saúde máis próximo, onde se lle proporcionará o tratamento oportuno e emitiráselle, no seu caso, o correspondente informe médico de parte de lesións (este informe pode servir como proba pericial).
- 4.- O/a superior/a xerárquico/a comunicará os feitos á persoa responsable do rexistro por escrito no prazo de 24 horas.
- 5.- Encherase o documento de rexistro de comunicación de incidentes. Realizarase de forma periódica unha estatística de todas as agresións sufridas polo persoal municipal no exercicio das súas funcións, que será comunicada ao Comité de Seguridade e Saúde. Esta estatística recollerá o número de agresións disgregado por sexo, a categoría profesional, horario en que ocorreron os feitos, e a área ou o servizo ao que pertence a persoa agredida.
- 6.- Emitirase o correspondente parte de comunicación de accidente de traballo (con ou sen baixa) ao Departamento de Saúde Laboral.

Apoio psicolóxico: O impacto dun incidente violento é moi variable, e depende da natureza e gravidade do incidente e de quen fose o suxeito pasivo do mesmo. En calquera caso, as situacións de violencia xeran unha serie de consecuencias sobre a persoa traballadora e sobre o persoal que é preciso tratar.

As consecuencias poden manifestarse en sentimentos de cólera ou ira, nunha desconfianza xeral fronte a persoas estrañas, en ataques de pánico e ansiedade, conectados ao medo de que o evento violento poida producirse de novo. Pódense dar sentimentos de indefensión, illamento, vulnerabilidade ou culpabilidade. E vinculado a todos eles, detéctase con frecuencia unha sintomatoloxía física asociada á tensión (trastornos do sono, do apetito, etcétera).

Todo iso pode afectar non só á vida profesional senón tamén á persoal. Por iso, é importante a actuación rápida e profesional que permita recuperarse do evento traumático. Este apoio será a curto prazo e o máis inmediato posible ao acontecemento de violencia e tamén, de ser necesario, a longo prazo. O apoio a curto prazo será unha combinación de apoio emocional, así como de información e de axuda práctica.



Este apoio psicolóxico farase pola mutua de accidentes de traballo nos casos en que lle sexa solicitado e sexa considerado necesario polo/a médico/a que lle asista.

Asesoramento legal: Desde os servizos xurídicos do Concello e a Policía Municipal realizarase o correspondente asesoramento á persoa agredida.

Denuncia dos feitos ante o órgano competente. Tras o asesoramento legal, a persoa agredida, se o considera oportuno, poderá interpoñer a correspondente denuncia. Por parte do Concello, poderase designar a alguén para acompañar á persoa agredida nestes trámites.

Tratamento posterior da persoa administrada. O Concello valorará se traslada o expediente, e, polo tanto, a atención que recibe a persoa agresora, a outro centro e a outro/a funcionario/a.

A través dos cursos de formación, o persoal público recibirá información sobre o artigo 262 da Lei de axuízamento criminal, que lle impón a obriga de denunciar calquera delito público do que teña coñecemento ao sinalar:

«Os que por razón dos seus cargos, profesións ou oficios tivesen noticia dalgún delito público, estarán obrigados a denuncialo inmediatamente ao Ministerio fiscal, ao tribunal competente, ao xuíz de instrución e, na súa falta, ao municipal ou ao funcionario de policía máis próximo ao sitio se se tratase dun delito flagrante».

Así mesmo, a través da Asesoría Xurídica, a Administración deberá valorar a posibilidade de actuar a través do artigo 550 e seguintes do Código Penal, onde se tipifican os delitos de atentado contra a autoridade, os/as seus/súas axentes e os/as funcionarios/as públicos/as.

Concretamente no artigo 550.1 establécese: *«Son reos de atentado os que agredisen ou, con intimidación grave ou violencia, opuxesen resistencia grave á autoridade, aos seus axentes ou funcionarios públicos, ou os acometesen, cando se achen no exercicio das funcións dos seus cargos ou con ocasión delas».*

A este respecto cabe lembrar que, recentemente, a Audiencia Provincial de Málaga condenou a dous anos de cárcere a un cidadán que agrediu, insultou e ameazou a un educador social do Concello de Málaga.

9. Cobertura profesional

Garántese o dereito do persoal incluído dentro do ámbito de aplicación deste protocolo á cobertura sanitaria, psicolóxica e á asistencia letrada nos casos nos que sexa necesario.

Unha vez facilitada a asistencia médica pola mutua, o Concello farase cargo dos gastos de defensa e representación do/a traballador/a agredido/a e, así mesmo, das indemnizacións que puidesen corresponderlle no caso de que a persoa condenada resulte insolvente.

Para que a acción prospere, a denuncia debe reunir unha serie de requisitos:

- Comunicar ás forzas e corpos de seguridade intervinientes a relación de persoas que foron testemuñas: compañeiros, compañeiras, persoas usuarias presentes. Este aspecto é fundamental para que estas persoas poidan ser citadas no xuízo, e evitar que a persoa denunciada resulte absoluta por falta de probas.
- Describir as características físicas da persoa agresora e todas aquelas circunstancias que se consideren oportunas para a súa identificación. Se se dispón dos seus datos persoais, faranse constar na denuncia.
- Presentar o parte de lesións da primeira e posteriores asistencia para acreditar as lesións producidas pola persoa agresora.

O procedemento pode concluír co sobresemento e arquivo das actuacións ante a falta de probas, e co risco de que a persoa usuaria violenta, ao saír indemne do proceso, adopte unha actitude de desquite que faga aínda máis complicada a situación.

Actuacións desde a área ou servizo da persoa traballadora agredida

Unha vez recibida a comunicación de que un/unha traballador/a municipal sufriu algunha situación conflitiva cunha persoa usuaria, e despois de ser investigadas de forma pormenorizada as causas que orixinaron o conflito, se estas son debidas á organización, instauraranse as medidas correctoras oportunas.

A dirección ou xefatura de área ou servizo correspondente informará ao persoal afectado dos dereitos que lle asisten.

Cando se produza unha actuación incardinable dentro dos delitos públicos, a Administración -previa consulta co/coa traballador/a afectado/a interporá unha denuncia, e iso sen prexuízo de proceder, no seu caso, polo delito de atentado regulado nos artigos 550 e seguintes do Código Penal.



Se non resultase procedente a actuación a través da vía penal, a Administración deberá instruír, se procede, o correspondente expediente sancionador ao amparo da normativa que, no seu caso, resulte de aplicación.

10. Procedemento de difusión

Darase a coñecer o contido deste protocolo a todo o persoal municipal. Para iso, prevense de forma non exhaustiva as seguintes accións:

- ✓ Publicación deste protocolo no Portal do empregado.
- ✓ Publicación deste protocolo no Portal de transparencia do Concello da Coruña.
- ✓ Mediante información proporcionada polas persoas responsables dos centros de traballo ou persoas nas que deleguen.
- ✓ Mediante información facilitada polo persoal delegado de prevención.

11. Control e seguimento

Unha vez implantado este protocolo, realizarase o seguimento e avaliación das medidas adoptadas.

Periodicamente, estudaranse os resultados da implantación do protocolo no ámbito do Comité de Seguridade e Saúde.

Así mesmo, celebrarase unha reunión de seguimento na que se revisarán as situacións que se produciron en todo o ámbito municipal, así como a efectividade das medidas adoptadas e no seu caso, as propostas de mellora. Este protocolo poderase complementar con instrucións operativas sobre a aplicación de medidas preventivas fronte á violencia no traballo naquelas áreas ou servizos nas que, polas súas características particulares, se faga necesario.

12. Bibliografía

Criterios legais e técnicos aplicables:

12.1. Legais

- Lei Orgánica 10/1995, do 23 de novembro, do código penal.
- Lei de axuízamento criminal (fundamentalmente o artigo 262).
- Lei 31/1995, do 8 de novembro, sobre prevención de riscos laborais.
- Real decreto 39/1997 do 17 de xaneiro, polo que se aproba o regulamento dos servizos de prevención.
- Lei 54/2003, do 12 de decembro, de reforma do marco normativo da prevención de riscos laborais.
- Real decreto legislativo 5/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do estatuto básico do empregado público.
- Real decreto legislativo 2/2015, de 23 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei do estatuto dos traballadores.
- Real decreto legislativo 8/2015, do 30 de outubro, polo que se aproba o texto refundido da Lei xeral da Seguridade Social.
- Real decreto 5/2000, do 4 de agosto, polo que se aproba o Texto refundido da Lei de infraccións e sancións de orde social.
- Lei 39/2015, do 1 de outubro, de procedemento administrativo común das administracións públicas.

12.2. Técnicos de referencia

- NTP 489 INSHT Violencia no lugar de traballo.
- NTP 891: Procedemento de solución autónoma dos conflitos de violencia laboral (I).
- NTP 892: Procedemento de solución autónoma dos conflitos de violencia laboral (II).
- NTP 507: Acoso sexual no traballo.
- NTP 476: O hostigamento psicolóxico no traballo: mobbing

12.3 Outra documentación de referencia



Concello da Coruña

- Procedemento fronte a agresións da Comunidade Foral Navarra
- Procedemento fronte a agresións da Comunidade de Madrid.
- Manual orientativo de prevención e actuacións ante agresións a traballadores/as sociais.

Esquema do procedemento a seguir no caso de agresión

Polo/a traballador/a afectado/a:

- 1.- Comunicación ao/á superior/á xerárquico/a da agresión
- 2.- Asistencia médica e legal

Polo Concello da Coruña

- 1.- O/a superior/a xerárquico/a notificaralle a agresión ao Departamento de Saúde Laboral (comunicación de accidente de traballo) e á Asesoría Xurídica.
- 2.- O Departamento de Saúde Laboral realizará unha investigación dos feitos e, no seu caso, propondrá medidas de prevención ou de protección coa colaboración do servizo afectado.
- 3.- Comunicación da devandita investigación aos/ás delegados/as de prevención.
- 4.- Incorporación ao rexistro de datos.



Concello da Coruña

FOLLA DE REXISTRO DE AGRESIÓNS

VÍTIMA

Nome e apelidos:

Centro de traballo

Posto de traballo:

Teléfono:

Sexo:

Experiencia en meses:

FORMA DE PROCEDER

AGRESIÓN

Localización do incidente:

Data da agresión:

Hora:

Houbo testemuñas: Non Si (En caso afirmativo, indicar nomes e apelidos):

CONTORNA E MOTIVOS (CAUSAS)

DESCRIPCIÓN DO INCIDENTE VIOLENTO

PERSOA AGRESORA

Sexo:



Concello da Coruña

Idade:

Aparencia:

DATOS COMPLEMENTARIOS

RESULTADO

Tipo de agresión sufrida (unha ou varias):

Insultos Ameazas Lesións corporais Outros

CONSECUENCIAS:

(problemas emocionais, dano físico, outros impactos emocionais ou de discapacidades, absentismo, posta en coñecemento de autoridades policiais ou xudiciais)