

## **A/A DIRECCIONES CENTROS RESIDENCIALES ERA DIRECCIONES ÁREAS RECURSOS HUMANOS, RÉGIMEN JURÍDICO Y ASUNTOS GENERALES Y DEPENDENCIA Y PROGRAMAS**

### **PROTOCOLO DEL PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE LA VIOLENCIA EXTERNA (PRO 37 B) AL ÁMBITO DEL ORGANISMO AUTÓNOMO ERA**

Con la finalidad de potenciar la eficacia del Procedimiento de Prevención y Gestión de la Violencia Externa (PRO-37-B) y de adaptar el citado procedimiento a la estructura organizativa del organismo autónomo ERA, así como para facilitar la tramitación por parte del personal del ERA que se sienta víctima de una agresión, se formulan las siguientes consideraciones:

#### **Primero.- Responsabilidades**

El citado procedimiento asigna responsabilidades a los trabajadores, al responsable del centro o unidad administrativa, al Secretario General Técnico de las Consejerías y homólogo y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Administración del Principado de Asturias.

Si bien no existe duda de que el responsable del centro o unidad administrativa será el titular de la dirección del centro residencial que corresponda, en el ámbito del ERA no existe una Secretaría General Técnica, sino que las funciones que, de forma ordinaria, en el ámbito de las Consejerías, son asumidas por las Secretarías Generales Técnicas recaen en la Dirección Gerencia, repartiéndose funciones entre las distintas Áreas adscritas a la misma por razón de la materia.

En particular, el citado protocolo asigna responsabilidades a las Secretarías Generales Técnicas u órganos homólogos en los siguientes términos:

Se encargarán de difundir el uso y conocimiento del presente procedimiento sobre violencia externa en el lugar de trabajo, sensibilizando a los trabajadores en una cultura preventiva.

Elaborarán un documento en el que se incluyan todas las actuaciones llevadas a cabo en la gestión de las medidas preventivas para afrontar las situaciones de riesgo.

Solicitarán la actuación del SPRLPA para una valoración técnica especializada de la situación de riesgo por violencia externa siempre que sea necesario y acompañando a la solicitud las actuaciones realizadas según lo establecido en este procedimiento.

Serán los encargados de dar traslado al centro de trabajo que corresponda de los Informes técnicos de valoración efectuados por el SPRLPA, velando por la aplicación de las medidas preventivas o correctoras que de él se deriven. Incluyendo la comunicación al Ministerio Fiscal en los casos que fueran constitutivos de posible delito.

Al margen de la labor de difusión del protocolo e intermediación con el SPRL, a lo largo del documento se refleja también como obligación de la SGT la de ofrecer "el asesoramiento y/o apoyo jurídico necesario a la víctima por parte de la SGT o departamento homólogo de referencia".

En el ámbito del organismo autónomo ERA, "el Área de Recursos Humanos tendrá a su cargo los asuntos relacionados con la administración, registro y gestión del personal que preste sus servicios en el organismo autónomo; la elaboración del anteproyecto de plantilla, de la relación de puestos de trabajo y del catálogo de personal laboral; la tramitación de expedientes para la contratación de los recursos humanos; la confección de la nómina y de los seguros sociales; la evaluación del rendimiento, estudios de plantilla y tramitación de propuestas de modificación; el asesoramiento en materia de negociación colectiva y las relaciones laborales; así como aquellas otras que puedan serle encomendadas por la Dirección Gerencia del ERA."

En definitiva, aquellas funciones vinculadas a la gestión de personal que el protocolo de la referencia asigna a las Secretarías Generales Técnicas, así como la interlocución con el SPRL, han de asumirse y canalizarse a la Dirección Gerencia del organismo autónomo ERA a través del Área de Recursos Humanos.

Por su parte, “el Área de Régimen Jurídico y Asuntos Generales tendrá a su cargo el apoyo técnico y asesoramiento jurídico-administrativo a la Gerencia; el estudio de proyectos de disposiciones de carácter general que afecten al Organismo; la elaboración de propuestas de resolución e informes a recursos administrativos, reclamaciones y demandas contra los actos y decisiones de la Gerencia; el apoyo a la secretaría del Consejo de Administración y resto de órganos colegiados; la tramitación de los expedientes de contratación administrativa; las funciones de régimen interior; así como aquellas otras que puedan serle encomendadas por la Dirección Gerencia del ERA.”

Es por ello que aquellas funciones vinculadas al régimen jurídico que el protocolo de la referencia asigna a las Secretarías Generales Técnicas, tales como el asesoramiento y/o apoyo jurídico a la víctima, o la comunicación al Ministerio Fiscal en caso de posible delito, han de asumirse y canalizarse a la Dirección Gerencia del organismo autónomo ERA a través del Área de Régimen Jurídico y Asuntos Generales.

Por lo que respecta a la valoración de las necesidades de implementación de medidas preventivas concretas, así como la adopción de planes de formación específicos, estas funciones se ejercerán directamente desde la Dirección Gerencia, sin perjuicio de las funciones del puesto de DIR. A. CUI., CAL. Y SEG. Desde la Gerencia se impulsarán también las medidas de sensibilización al respecto.

#### **Segundo.- Las posibles implicaciones en el ámbito disciplinario. Medidas a adoptar.**

Por otra parte, según menciona el citado protocolo PRO 37-B, la violencia externa, que puede ser verbal, podrá darse como consecuencia de la propia interrelación entre personas que conlleva la atención directa, en nuestro caso, los residentes (violencia tipo II), pudiendo también ser generada por personas ajenas, que no tienen ninguna relación legítima de trato con la víctima (violencia tipo I), en nuestro caso, familiares de las personas residentes.

Especialmente en el caso de la violencia tipo II, se estudiará si se han incumplido los deberes fijados por la norma al personal residente, si se ha respetado el Reglamento de Régimen Interior del centro y si procede alguna consecuencia al respecto.

En este sentido, en el ámbito específico de los centros residenciales adscritos al ERA, resulta de aplicación la siguiente regulación:

1. La Ley de Servicios Sociales señala como infracciones a la misma, **determinados incumplimientos de los deberes inherentes a la condición de personas usuarias de centros o servicios públicos, con sanciones asociadas a la gravedad (leve, grave y muy grave)** de tales incumplimientos. Esta previsión habilita a la Administración para el ejercicio de la potestad sancionadora, respetuosa con los principios básicos de legalidad y tipicidad.
2. **En ese marco sería posible ejercer dicha potestad sancionadora**, siempre ajustada a los concretos incumplimientos de deberes de las personas usuarias de centros o servicios públicos que señala y a las sanciones aparejadas. Ni las conductas tipificadas ni tampoco las sanciones pueden ser objeto de interpretación extensiva
- 3.- **Las personas usuarias de centros o servicios públicos son indudablemente los residentes de los centros**, en el caso del ERA, en sus diferentes tipologías de estancias (continua, temporal, diurna,...).
- 4.- De conformidad con la propia Ley de Servicios Sociales y con la Ley general del procedimiento administrativo común, **el órgano competente para resolver podrá adoptar en cualquier momento, mediante acuerdo motivado, las medidas de carácter provisional que resulten necesarias**, supeditadas al aseguramiento de la eficacia de la resolución que pudiera recaer, al buen fin del procedimiento, a evitar el mantenimiento de los efectos de la infracción y a las exigencias de los intereses generales.

5.- De todo ello cabe desprender que **existe un marco legal suficiente para la imposición de sanciones frente a las conductas e incumplimientos de las personas usuarias**, y de adoptar motivadamente medidas provisionales, tal como señala la norma.

6.- Sin perjuicio de la labor de contención y de manejo de las situaciones en el propio centro, así como de una mediación o abordaje previo por profesionales de la Gerencia en apoyo a los de aquél, para el ejercicio de la potestad sancionadora del ERA con relación a sus personas usuarias, **la dirección del centro debe elaborar un informe detallado y concreto del caso en cuestión, así como del resto de circunstancias que la ley sectorial señala** (negligencia, intencionalidad, fraude, gravedad, incumplimiento de las advertencias previas, reiteración, número de personas afectadas, perjuicios causados, riesgos, alteración del servicio, beneficio que ha obtenido el infractor, etc...), **acompañado de las evidencias que pudieran obtener.**

**Debe contener una propuesta de actuación concreta** (apertura de procedimiento disciplinario u otra medida que se considere).

En función del caso concreto, **debe contener también una propuesta motivada y justificada de adopción de medidas provisionales** (traslado de centro, cambio de ubicación física o las que considere) conforme a los principios de proporcionalidad, efectividad y menor onerosidad, siempre que existiesen elementos de juicio suficientes y considerando la gravedad de los hechos, el daño a los intereses afectados, el interés general y el bien común, entre otros.

Dicho informe debe ser remitido a la Gerencia, a través de ERA\_VIOLENCIAEXTERNA@ASTURIAS.ORG (siempre que conlleve violencia externa), al objeto de su valoración por la Gerencia y, en su caso, proceder a la tramitación preceptiva.

7.- Todo lo anterior se entiende que **no se aplica a personas inimputables**, es decir a aquellas personas usuarias que, por falta de gobierno propio, no alcancen a comprender la ilicitud administrativa de un incumplimiento o de una conducta en la que haya sido agente activo. Habrá que estar a los casos en los que exista una resolución judicial modificativa de la capacidad y a su extensión y efectos, o de existir tal resolución al análisis del caso concreto.

8.- Al margen de la responsabilidad administrativa señalada, **cuando los hechos tuviesen una relevancia penal, debe presentarse la correspondiente denuncia** por las víctimas o personas afectadas.

Se tendrá en cuenta las situaciones producidas por personas visitantes, familiares y allegadas, en los casos en los que se constate que hayan producido un incidente de agresión, y se trasladará igualmente un informe a la Dirección Gerencia para su valoración y adopción de medidas.

Al margen de la relevancia disciplinaria que los hechos puedan revestir en determinadas ocasiones, el responsable del centro buscará, en todas las ocasiones de violencia externa, tanto las que tengan su origen en residentes como en familiares o allegados, reconducir la situación de forma preventiva, minimizando los riesgos de agresión, para lo cual puede ser oportuno reconducir las visitas a zonas comunes del centro u otras medidas similares que se puedan considerar, recabando, en caso de ser necesario, el auxilio de las fuerzas y cuerpos de seguridad mediante llamada urgente al 112.

Por otra parte, el Área de Dependencia y Programas tiene a su cargo "la gestión de ingresos en plazas dependientes del Organismo, traslados y demás incidencias; la gestión de la lista de acomodo residencial; la coordinación en materia de atención a la dependencia con el resto de estructuras implicadas; las valoraciones geriátricas integrales de las personas usuarias; el apoyo asistencial a los centros propios; el control y evaluación de la calidad del servicio público; la implantación de protocolos de gestión asistencial y programas de intervención en los centros; la coordinación con otras redes sociosanitarias; así como aquellas otras que puedan serle encomendadas por la Dirección Gerencia del ERA."

Considerando que, en algunos casos, la violencia externa pueda estar suponiendo una incidencia vinculada a la gestión de ingresos en plazas dependientes del organismo, procede que los casos de violencia externa reportados por los empleados públicos sean puestos en conocimiento también del Área de Dependencia y Programas, para su conocimiento y efectos oportunos si en algún caso procede.

### **Tercero.- Procedimiento de comunicación. Acciones de apoyo al trabajador/a agredido/a**

Al objeto de no perjudicar la celeridad y eficacia que debe presidir este procedimiento, el responsable del centro remitirá el informe inicial de violencia externa directamente a servicios centrales del ERA, así como, si procede, el informe motivado referido a procedimiento disciplinario, a la cuenta de correo corporativo ERA\_VIOLENCIAEXTERNA@ASTURIAS.ORG .

En los casos en que el episodio de violencia externa haya conllevado, también, un daño a la salud, este informe inicial de violencia externa se tramitará sin perjuicio de remitir, de forma directa e inmediata al SPRL, el informe de investigación inicial de daños a la salud en los términos previstos en el Procedimiento de Investigación de daños a la salud (PRO 12-A).

Desde el Área de Recursos Humanos del ERA se recepcionará este informe inicial de violencia externa, al objeto de apoyar a la Gerencia en la adopción de las medidas precisas en cada caso: solicitar del SPRL una valoración técnica especializada de la situación de riesgo por violencia externa cuando sea necesario, y de remitir también este informe inicial de violencia externa a las Áreas de Régimen Jurídico (en relación con el posible apoyo jurídico a la víctima, la posible tramitación de un procedimiento disciplinario o, si procede, la comunicación al Ministerio Fiscal en casos de posible delito) y de Dependencia y Programas (en relación con el régimen interno de los centros y deberes de los residentes).

El informe inicial de violencia externa, que ha de ser suscrito y remitido por el responsable del centro residencial, habrá de contener la información precisa que permita el adecuado desarrollo del procedimiento de prevención. El empleado público agredido podrá hacer uso del mismo modelo para su comunicación al responsable del centro, o podrá realizar dicha comunicación de forma verbal.

De resultar preciso, el Área de Régimen Jurídico ofrecerá asesoramiento y/o apoyo jurídico a la víctima en los términos establecidos en el protocolo del SPRL. Por lo que respecta al apoyo psicológico a la víctima, en los casos que proceda, se prestará a través de la Mutua. Para facilitar esta asistencia, o la asistencia sanitaria, cuando haya habido daños a la salud, se facilitará a la persona trabajadora que así lo quiera el "volante de solicitud de asistencia", sellado y firmado.

La Dirección del centro de trabajo facilitará información al trabajador agredido sobre el apoyo jurídico y emocional, y realizará el acompañamiento al trabajador en el proceso, así como el seguimiento del mismo. De igual manera, si el caso lo hiciese necesario, podrán adoptarse desde la dirección del centro decisiones sobre cambios en la organización del trabajo para, por ejemplo, alejar al trabajador agredido de su agresor.

En cada centro residencial adscrito al ERA se llevará un registro de agresiones, reflejando los datos mínimos que se determinarán en documento anexo. Las actuaciones que se reciban desde el SPRL también se trasladarán desde el Área de Recursos Humanos a los centros residenciales afectados, así como al comité de seguridad y salud.

Este protocolo será sometido a revisión y valoración periódicamente para incorporar aportaciones que mejoren y hagan más eficaces las medidas contempladas en el mismo.

Lo que se comunica para su información y gestión necesaria del asunto.

Oviedo, a fecha de la firma electrónica  
EL/LA DIRECTOR/A GERENTE  
P.S. EL DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y MAYORES  
Acuerdo de Consejo de Gobierno 24/03/2023, BOPA 29/03/2023

Fdo: Enrique Rodríguez Nuño

