

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO Y/O VIOLENCIA LABORAL

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cargo: Técnico PRL	Cargo: Responsable Unidad de Gestión de Profesionales	Cargo: Director Gerente
Nombre y Apellidos: Samuel Pérez Lagares	Nombre y Apellidos: Mónica Cortés Olmo	Nombre y Apellidos: José Cañón Campos
Firma	Firma	Firma
Fecha: 20/12/2024	Fecha: 20/12/2024	Fecha: 20/12/2024

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 1/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	UNIDAD DE GESTIÓN DE PROFESIONALES Y SEGURIDAD Y SALUD	Código: PSST-13 Edición:00 Fecha: 20/12/2024
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO Y/O VIOLENCIA LABORAL	Página 2 de 27

CONTROL MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR			
Nº DE EDICIÓN	FECHA VIGENCIA	MODIFICACIÓN REALIZADA	APARTADOS AFECTADOS
0	03/07/2024	Creación, revisión y aprobación del protocolo	TODOS
1			
2			

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 2/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. INTRODUCCIÓN	5
2. OBJETO DEL PROTOCOLO	5
3. ALCANCE	6
4. DEFINICIONES	6
5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN	8
5.1. Principios inspiradores del procedimiento	8
5.1.1. Respeto y protección a las personas.	8
5.1.2. Carácter preventivo.	8
5.1.3. Confidencialidad de los datos.	8
5.1.4. Criterios a tener en cuenta en el proceso de valoración de un conflicto.	9
5.1.5. Diligencia.	9
5.1.6. Prohibición de represalias.....	9
5.1.7. Características específicas de un proceso de mediación.	9
5.2. Situación de conflicto laboral	10
5.2.1. Inicio y desarrollo del procedimiento.....	10
5.2.2. Informe de conclusiones.....	12
5.2.3. Resolución	12
5.3. Situación de violencia laboral.....	13
5.3.1. Identificación del riesgo.....	13
5.3.2. Medidas preventivas de control	13
5.3.2.1. Medidas preventivas sobre el foco.....	13
5.3.2.2. Medidas preventivas de control sobre el medio	14
5.3.2.3. Medidas preventivas de control para nuestro personal	14
5.3.3. Evaluación de la situación.....	15
5.3.4. Medidas ejecutivas	15
5.3.4.1. Durante un atraco.....	15
5.3.4.2. Petición de auxilio	16
5.3.4.3. Fuerzas de Seguridad.	16
5.3.4.4. Pruebas.....	16
5.3.4.5. Atención sanitaria.	16
5.3.4.6. Denuncia personal.	16
5.3.4.7. Comunicación.....	16
5.3.4.8. Presencia institucional.....	17
5.3.4.9. Asesoramiento jurídico	17
6. SEGUIMIENTO Y CONTROL	17
7. SECRETO PROFESIONAL	19
8. ANEXOS.....	19

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA	20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 3/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ	18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO	17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS	17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES	17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO	16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS	14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN	14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ	14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ	14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA	14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO	14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32K13SYHJS95KGWHEZSV3C2UX5	https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	UNIDAD DE GESTIÓN DE PROFESIONALES Y SEGURIDAD Y SALUD	Código: PSST-13 Edición:00 Fecha: 20/12/2024
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO Y/O VIOLENCIA LABORAL	Página 4 de 27

8.1. Anexo 1 Modelo solicitud de intervención en caso de conflicto..... 20

8.2. Anexo 2 Consentimiento informado de participación en la fase de entrevistas derivado de la activación del Protocolo en caso de conflicto 21

8.3. Anexo 3 Documento de confidencialidad 22

8.4. Anexo 4 Composición de la Comisión de Gestión de Conflictos 23

8.5. Anexo 5 Modelo informe de conclusiones derivado de intervención en caso de conflicto 24

8.6. Anexo 6 Modelo de registro de situaciones de violencia laboral..... 25

8.7. Anexo 7 Relación de teléfonos de emergencias..... 27

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 4/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

1. INTRODUCCIÓN

Derivado de los dinámicos y complejos cambios que suceden en las organizaciones, los riesgos psicosociales han cobrado una mayor la importancia por lo que es necesario prestar una atención adecuada a éstos. Por ello la identificación, evaluación, control y puesta en marcha de medidas que reduzcan la exposición y el impacto que puedan tener estos riesgos en las personas trabajadoras de estas organizaciones, cobra una mayor importancia con el fin de evitar consecuencias negativas en su salud y en el bienestar general de cada organización.

Uno de los riesgos psicosociales asociados a las organizaciones viene derivado de las relaciones interpersonales, por lo que la necesidad de disponer de procedimientos que mejoren la gestión de estas relaciones cobra una mayor importancia en las organizaciones. Estos procedimientos de actuación tienen como objetivo los conflictos interpersonales, que se convierten en algo inevitable dentro de cualquier sistema organizativo y en el que interactúan una diversidad de personas, posiciones e intereses, por lo que estos elementos están concebidos para permitir gestionarlos adecuadamente, evitando su enquistamiento mediante la prevención y el apoyo a su resolución cuando sea procedente.

Estos conflictos interpersonales aparecen normalmente cuando una de las partes percibe que alguno de sus intereses encuentra una oposición por la otra parte, lo que le conduce a un enfrentamiento que puede afectar a la relación laboral.

Dentro del ámbito de la prevención de riesgos laborales, estos conflictos pueden derivar en situaciones agravadas que deben ser contempladas como violencia laboral, entendiéndose ésta como cualquier incidente en el que se abusa, amenaza o ataca a las personas en circunstancias relacionadas con su trabajo.

2. OBJETO DEL PROTOCOLO

Con este Protocolo de Actuación en Situaciones de Conflictos y/o Violencia Laboral (en adelante el "protocolo"), la Fundación para la Gestión de la Investigación en Salud de Sevilla (en adelante FISEVI) en su compromiso de velar por la seguridad y salud de su personal, establece un procedimiento con el que se pueda prevenir, evitar, disminuir y resolver la incidencia de conflictos interpersonales o en caso de derivar en consecuencias no deseables, dar a conocer los mecanismos articulados para proteger a su personal y asesorarle en aspectos legales y asistenciales, dentro del ámbito laboral y conseguir mantener unos niveles en la relaciones personales adecuados de dicho ámbito.

Este documento se pone a disposición de las personas con relación laboral con FISEVI facilitando las instrucciones para presentar sus reclamaciones y estableciendo aquellas actuaciones que sean necesarias para su resolución.

En relación con la actuación en caso de violencia laboral, se establecerán medidas bajo dos principios (preventivo y ejecutivo) con el objetivo de otorgar un respaldo previo a la víctima potencial y que sea una medida coercitiva para la persona agresora.

- Medidas preventivas: Debe tenerse en cuenta que la mejor medida preventiva es la actitud tranquila y positiva de las personas trabajadoras. El positivismo y la tranquilidad transmiten seguridad y control de la situación, condiciones que se reconocen a todo el personal de FISEVI. A su vez, a la persona interlocutora le va a dar confianza sobre la calidad profesional de quien le esté atendiendo. Reconocida la importancia que tiene la comunicación en estas situaciones, este Protocolo

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 5/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

incluye, como una de las medidas preventivas más relevantes, dotar al personal de habilidades de comunicación, que mejorarán la interacción con las personas usuarias y/o "clientes".

- Medidas ejecutivas: Son las dirigidas a establecer de manera explícita un cauce de actuación tras sufrir una situación de agresión por parte de una persona "cliente". Deberán aplicarse cuando las medidas preventivas no hayan conseguido evitar que se genere una situación conflictiva.

A este protocolo se le dará la difusión correspondiente para que todo el personal con relación laboral con FISEVI tenga conocimiento del mismo.

3. ALCANCE

Las disposiciones recogidas en el presente Protocolo serán de aplicación a todas las personas empleadas por FISEVI para aquellas situaciones de conflicto interpersonal dentro del ámbito laboral incluyendo las situaciones de violencia laboral que puedan ocurrir.

También será de aplicación para aquellas otras personas que prestan servicios en FISEVI, así como a las personas que desarrollen actividades en centros gestionados por ésta tales como personal de contratas, subcontratas, de ETT y personas trabajadoras autónomas incluyendo además personas en formación y/o en prácticas no laborales, teniendo en cuenta los principios recogidos sobre coordinación de actividades empresariales en el art.24 de la Ley 31/1995 sobre Prevención Riesgos Laborales cuando sean de aplicación.

4. DEFINICIONES

Conflicto: se entiende por conflicto aquella situación en la que dos o más personas de igual o diferente categoría, antagonizan, discrepan o presentan una oposición de intereses con una intensidad superior a la propia de un conflicto pasajero y localizado en un momento concreto.

Ejemplos de situaciones de conflictos interpersonal dentro del ámbito laboral pueden ser, entre otros:

- De interés: defensa de un beneficio, de un objeto, de una ventaja
- De poder: secundario a la percepción que la propia zona de influencia está en riesgo o a la intención de alcanzar más nivel de control y de capacidad de decisión
- De identidad: las acciones de una persona compañera o superior agreden a la identidad personal o profesional
- Ideológico: originado por una imposibilidad de convivencia, que impide establecer compromisos a causa de diferencias en la ética, en la visión de las cosas, en la religión, en la política, etc.
- Otras situaciones de posible conflicto (relación no exhaustiva):
 - Comportamiento tiránico, poco respetuoso de una persona trabajadora hacia otras iguales de forma habitual.
 - Críticas no constructivas o evaluaciones del trabajo explícitas.
 - Conflictos entre dos personas por problemas concretos que generan discusión.

Además, debe entenderse que estas situaciones de conflicto están claramente en la competencia de las personas afectadas de poder resolverlo, y que no trascienden el ámbito

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 6/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

del incumplimiento de las obligaciones profesionales o laborales, ni implica la eventual concurrencia de ilícito penal o disciplinario ni de ninguno de los comportamientos tipificados para el tratamiento a través del "Protocolo para la prevención del acoso en el ámbito laboral" vigente en FISEVI.

Aquellas personas que se consideren en situación de conflicto interpersonal tienen derecho, sin perjuicio de las acciones administrativas y judiciales que les correspondan, a plantear una reclamación o solicitar una resolución a través del procedimiento previsto en el presente protocolo, cuando no haya podido ser solventado por otras vías.

Violencia laboral: atendiendo a la definición indicada por el Instituto Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo (INSST), se entenderá como tal, cuando el personal de un centro de trabajo sufre abusos, amenazas o ataques en circunstancias relacionadas con su actividad laboral, que pongan en peligro, implícita o explícitamente, su seguridad, su bienestar o su salud (física y/o psíquica). Dentro de esta definición se incluye tanto la violencia física (agresión física sobre el trabajador o causar daños en propiedades de la organización o del personal) como la violencia psicológica (intimidación, amenazas, conductas de violencia psicológica susceptibles de causar daño psicológico y moral, etc.).

Dentro de esta violencia laboral se consideran tres tipos:

- Tipo I: cuando la acción violenta es ejercida por personas que no tienen relación de trato laboral con la víctima. Por ejemplo, cuando se produce una situación de atraco.
- Tipo II: cuando existe una relación profesional entre la persona agresora y la víctima donde la primera está recibiendo un servicio y/o bien en la atención pública. Por ejemplo, en la relación de una persona cliente con una persona trabajadora de una tienda.
- Tipo III: cuando existe una algún tipo de implicación laboral entre la persona agresora y la víctima. Por ejemplo, entre personas compañeras de trabajo o relación entre responsable-persona trabajadora

Comisión de Gestión de Conflictos: se entenderá como el conjunto de personas de FISEVI que gestionan el proceso de resolución de conflictos. Podrán formar parte de esta Comisión aquellas personas que dispongan de las habilidades necesarias:

- imparcialidad: deben ser ajenas a la unidad donde se ha planteado el conflicto para evitar identificarse con una alguna de las partes
- empatía: debe entender a las partes y no juzgarlas
- escucha activa: teniendo en cuenta el lenguaje verbal y no verbal, sin interrumpir y creando un clima de confianza
- prudencia: evitando opiniones (verbales y no verbales) de las cuestiones planteadas
- confidencialidad: debiendo asegurar y velar por el secreto del proceso

La función principal de esta Comisión es analizar las posibles situaciones de conflicto manifestadas, determinando en caso necesario la composición del Equipo de Mediación y hacer el seguimiento de las medidas acordadas por lo que es recomendable que dispongan de formación en conciliación y mediación en caso de conflictos.

Equipo de Mediación: se entenderá como el conjunto de personas que participa en la aplicación del protocolo de actuación en situaciones de conflictos interpersonales en el ámbito laboral. Este equipo estará formado por un mínimo de tres personas entre las que podrán encontrarse alguna/s integrante/s de la Comisión de Gestión de conflictos así como

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 7/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

personal de investigación en laboratorio, personal sanitario, personal técnico y/o de gestión que resulten más adecuadas en cada caso atendiendo a principios de neutralidad, no interés en el resultado del proceso y validando la idoneidad de los acuerdos adoptados por las partes y que cuenten con las habilidades necesarias indicadas para la Comisión. Las funciones de este Equipo es realizar la participación directa en el proceso de mediación entre las partes afectadas.

Las personas de este equipo obligatoriamente deberán disponer de formación en materia de conciliación y mediación en caso de conflictos.

Dentro de este Equipo de Mediación también podrá contarse con personal externo a FISEVI cuando el conflicto sea entre personas de entidades distintas siendo al menos una de FISEVI (en cumplimiento de la Coordinación de Actividades Empresariales según art 24 Ley 31/1995) o bien, aun cuando ambas sean de FISEVI, se recurra a servicios externos de mediación.

5. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

5.1. Principios inspiradores del procedimiento

5.1.1. Respeto y protección a las personas.

Todas las personas trabajadoras tienen derecho a un entorno laboral libre de conductas y comportamientos hostiles o intimidatorios hacia su persona, entorno laboral que tiene que garantizar su dignidad, así como su integridad física y moral. Las actuaciones deben realizarse con la mayor prudencia y con el debido respeto a todas las personas implicadas, que en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo.

Con carácter prioritario se deberán adoptar las medidas que se estimen pertinentes para garantizar el derecho a la protección de la salud de las personas afectadas.

5.1.2. Carácter preventivo.

Este protocolo no tiene por sí una naturaleza punitiva, sino que dispone de un carácter preventivo y se encuadra en el tratamiento de los riesgos que es necesario llevar a cabo dentro del marco establecido en los principios de la actividad preventiva indicados por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales. Las medidas que se proponen van encaminadas a eliminar el riesgo, así como la evaluación y establecimiento de medidas correctoras, adecuadas al riesgo. Con independencia del régimen disciplinario que pueda ser de aplicación, y no debe impedir en ningún caso la utilización de las acciones administrativas o judiciales previstas en la ley por parte de las personas implicadas.

5.1.3. Confidencialidad de los datos.

Las personas que intervengan en el desarrollo del procedimiento tienen obligación de guardar una estricta confidencialidad y reserva y no deben transmitir ni divulgar información sobre el contenido de las denuncias presentadas o en proceso de investigación derivado de una situación de conflicto. La información generada y aportada por las actuaciones en la aplicación de este protocolo tendrá carácter confidencial y sólo será accesible para el personal que intervenga directamente en su tramitación.

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 8/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5.1.4. Criterios a tener en cuenta en el proceso de valoración de un conflicto.

Se valorarán los hechos, pero también las apreciaciones que hayan podido concurrir en el conflicto, y se deben evitar juicios previos. El trato a las personas implicadas en el proceso debe ser lo más considerado y cuidadoso posible, teniendo en cuenta que pueden estar comprometidos sus estados de ánimo. Todas las personas que hayan sido testigos o aquellas a las que se solicite testimonio para el proceso, deben ser informadas previamente sobre el asunto para el cual se les solicita colaboración, así como del carácter voluntario y confidencial del mismo.

5.1.5. Diligencia.

La investigación y la resolución deben ser realizadas sin demoras indebidas, de forma que el procedimiento pueda ser completado en el menor tiempo posible, respetando las garantías debidas. En situaciones ordinarias, la Comisión de Gestión de Conflictos deberá dar una respuesta a la petición de activación del protocolo en 5 días laborables y una vez iniciado el proceso deberá completarse en 15 días laborables.

5.1.6. Prohibición de represalias.

Se prohíben expresamente las represalias contra las personas que efectúen una queja, comparezcan como testigos o participen en una investigación de conflicto laboral, siempre que hayan actuado de buena fe.

5.1.7. Características específicas de un proceso de mediación.

Es un proceso de cooperación, tanto para las personas mediadoras, que colaboran y guían a las partes, como para las personas implicadas en el conflicto, pues es un proceso de entendimiento y comunicación.

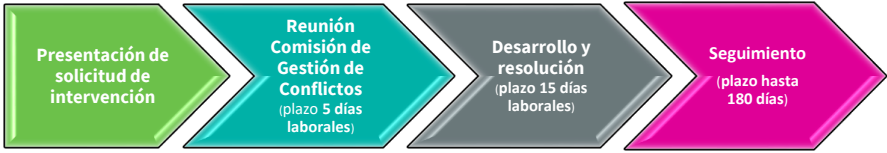
Es un proceso voluntario, es decir las partes acuden libremente al proceso y pueden desistir si lo necesitan, justificándolo por escrito.

Las partes toman la decisión, ya que las partes son las únicas que pueden decidir, son libres de determinar un acuerdo equitativo sin estar influenciados por los mediadores que conducen el proceso.

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 9/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5.2. Situación de conflicto laboral

5.2.1. Inicio y desarrollo del procedimiento



La iniciación del presente procedimiento de resolución de conflictos no supondrá en ningún caso la imposibilidad de iniciar cualquier otro procedimiento administrativo ni la interrupción de proceso alguno legal vinculado al mismo objeto de éste que conlleve plazos legales y se pueda iniciar por una vía paralela.

El procedimiento se inicia con una solicitud de intervención dirigida a gestionconflictos.fisevi@juntadeandalucia.es o bien mediante doble sobre cerrado a la atención de la Comisión de Gestión de Conflictos (6ª plt Ed. Laboratorios H.U. Virgen del Rocío) sin indicar en el exterior ningún dato más.

La solicitud puede provenir:

- De la persona afectada por una situación que pueda ser considerada como conflicto interpersonal.
- De la representación legal de las personas trabajadoras.
- De alguna persona que desarrolle funciones de Delegado/a de Prevención de FISEVI.
- De cualquier persona conocedora de la situación de conflicto entre dos o más personas
- De la Comisión Instructora del Protocolo de Acoso en el ámbito laboral de FISEVI, cuando ésta Comisión entienda que una situación denunciada no haya sido considerada como posible acoso sino como situación de conflicto.

El contenido de correo o escrito de solicitud de intervención deberá utilizar el modelo reflejado en el Anexo 1 o al menos indicar:

- Persona/s implicada/s,
- Descripción breve de los hechos que motivan la solicitud de intervención
- Posibles personas testigos (si las hubiera y cree necesario)
- Señalamiento de personas pertenecientes a la Comisión de Gestión de Conflictos que considere pueden suponer interferencias por conflicto de intereses en su caso y que tampoco deban formar parte del Equipo de Mediación.

El acceso a dicha dirección de correo, estará permitida a dos integrantes de la Comisión de Gestión de Conflictos, así como a la información que se recoja en la misma o a la facilitada de forma escrita, que se tratará con el resto de las personas integrantes de la Comisión de Gestión de Conflictos, que deberán guardar la confidencialidad adecuada.

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA	20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 10/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ	18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO	17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS	17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES	17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO	16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS	14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN	14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ	14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ	14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA	14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO	14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/

La Comisión de Gestión de Conflictos asignará un código según el siguiente modelo CC-AAAA-XXX, siendo el AAAA el año vigente de recepción del escrito solicitud de intervención y XXX el número de orden en ese año.

A partir de ese momento y en el plazo máximo de cinco (5) días hábiles, dicha Comisión valorará el escrito de solicitud de intervención y procederá a iniciar las actuaciones para contrastar con las personas afectadas, la idoneidad del proceso, su voluntariedad de participación y su interés en la resolución del mismo. Así mismo podrán presentarse por parte de alguna de la/s persona/s afectadas en el proceso, la recusación debidamente argumentada de alguna de las personas miembros que forman parte de la Comisión de Gestión de Conflictos y que tampoco deberían formar parte del Equipo de Mediación (ver [Anexo 4](#)). Dicha Comisión determinará la participación de otras personas miembros designadas para cada caso, y siempre que sea posible serán personas ajenas al centro de trabajo de las personas afectadas por el conflicto y que no hayan sido excluidas por parte de la persona solicitante de inicio del proceso.

El proceso de intervención, se llevará a cabo por parte del Equipo de Mediación y comenzará con una reunión conjunta con las partes donde se expondrá:

- el proceso a seguir y su calendario,
- las personas que intervienen,
- lo que se espera de las participantes
- y el objetivo a conseguir con este procedimiento, la firma de un acuerdo de compromisos entre las partes afectadas.

Posteriormente se llevarán a cabo entrevistas individuales con las partes, donde éstas puedan manifestar su percepción del conflicto, así como identificar las causas posibles del mismo y necesidades o intereses afectados. El audio de estas reuniones podrá ser grabado para ayudar a la elaboración del informe, solicitando la autorización de las personas asistentes previamente.

Una vez terminado el proceso de entrevista individuales, se llevará a cabo una reunión conjunta donde se pondrá en común los aspectos principales del conflicto que cada parte considere (visión de la situación, comportamientos, ...) y realizarán la búsqueda de puntos comunes que ayuden a resolver el conflicto. En esta reunión conjunta deberán seguirse criterios de exposición asertiva de los motivos y escucha activa por cada una de las partes.

Tras esta reunión volverán a celebrarse reuniones individuales con las partes afectadas donde éstas propondrán distintas soluciones que serán analizadas con ayuda de las personas mediadoras atendiendo a:

- la viabilidad de las propuestas planteadas,
- las consecuencias que se podrían derivar de su aplicación,
- su relación coste-beneficio,
- las posibles resistencias al cambio,
- así como la facilidad y rapidez de su implantación,

buscando aquellas alternativas que satisfagan las principales expectativas de ambas partes y faciliten un acuerdo razonable y realizable.

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 11/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5.2.2. Informe de conclusiones

Se celebrará una reunión conjunta donde cada parte exponga sus posibles soluciones al conflicto, con la ayuda del Equipo de Mediación, y puedan llegar a un acuerdo de soluciones a adoptar que sea realizable y asumible por las partes.

En esta reunión final, el Equipo de Mediación plasmará por escrito las soluciones pactadas en el informe de conclusiones (ver [Anexo 5](#)) o acta de acuerdos. Dicho informe será firmado tanto por el Equipo de Mediación como por cada una de las partes y en el que se comprometen con dicho acto a cumplir las soluciones adoptadas. Se entregará un ejemplar original a cada una de ellas y otra para la Comisión de Gestión de Conflictos. En caso que alguna de las partes no quisiera firmar el acta, las personas del Equipo de Mediación harán constar en el documento esta circunstancia, entregando un ejemplar a las partes que lo soliciten.

En el acta de acuerdos se incluirá un calendario de reuniones para realizar la revisión y/o seguimiento de los compromisos acordados. Dicho calendario deberá incluir al menos tres reuniones periódicas (ver apartado [6 Seguimiento y Control](#)) para poder cerrar el proceso y en el que participarán tanto las partes afectadas como el Equipo de Mediación que llevó a cabo el proceso. En caso de no mantener relación laboral con FISEVI alguna de las personas integrantes del Equipo de Mediación en las fechas para las reuniones periódicas, podrá ser sustituida por alguna integrante de la Comisión.

El procedimiento de mediación puede concluir en acuerdo o finalizar sin alcanzar el mismo, bien sea porque todas o alguna de las partes ejerzan su derecho a dar por terminadas las actuaciones, así como cuando las personas del Equipo de Mediación aprecien de manera justificada que las posiciones de las partes son irreconciliables o concurra otra causa que determine su conclusión.

El acta de acuerdos determinará la conclusión del procedimiento de mediación y, en su caso, reflejará los conclusiones y compromisos alcanzados de forma clara, concisa y comprensible, o su finalización por cualquier otra causa que deberá ser justificada.

En el plazo de máximo de quince (15) días hábiles desde la recepción del escrito de intervención, la Comisión de Gestión de Conflictos deberá disponer de un informe en el que se recogerá las conclusiones y posibles medidas a adoptar.

Excepcionalmente, en los casos que presenten una complejidad especial o previa petición del Equipo de Mediación, la Comisión de Gestión de Conflictos podrá ampliar, razonadamente, el plazo de investigación y elaboración del informe de conclusiones durante otros quince (15) días hábiles más.

Si el resultado derivado de la finalización del procedimiento no resulta concluyente o satisfactorio para la persona que ha realizado la reclamación, es posible iniciar por ésta otros procedimientos de carácter jurídico, si así lo estima oportuno.

5.2.3. Resolución

En el plazo máximo de tres (3) días hábiles a contar desde la firma del acuerdo entre las partes, se emitirá un informe de resolución por parte de la Comisión que lo remitirá a la persona Responsable de la Unidad de Gestión de Profesionales de FISEVI e informará al Comité de Seguridad y Salud de la estructura en la que se haya acontecido el conflicto, en caso de disponer de dicho órgano, y en su defecto a la Representación Legal de las Personas Trabajadoras si la hubiera.

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 12/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

5.3. Situación de violencia laboral

5.3.1. Identificación del riesgo

Para identificar el riesgo existen diversos indicadores que pueden servir de base para prever situaciones conflictivas en cualquier supuesto:

- Expresión verbal y modos alterados.
- Lenguaje no verbal amenazador.
- Furia y frustración expresadas de forma verbal.
- Búsqueda de la complicidad de otras personas clientes en las quejas.
- Consumo aparente de alcohol o drogas.
- Tenencia de armas.

5.3.2. Medidas preventivas de control

Como cualquier otro riesgo de tipo laboral, aplicaremos el principio de actuación preventiva actuando sobre el foco (generador del conflicto que ha desembocado en esta situación), sobre el medio y sobre las personas trabajadoras.

5.3.2.1. Medidas preventivas sobre el foco

En este caso concreto, se entenderá como “foco” a la persona que pueda generar la situación, incluyendo tanto a aquellas que se consideren como usuarias del servicio (Violencia Tipo 2) como a las no usuarias (Violencia Tipo 1). Dependiendo de que sean unas u otras, las medidas que se proponen son las siguientes:

- **Contra la Violencia Tipo1 (otras):**

Dada la actividad desarrollada por el personal de FISEVI y al no existir un manejo dinero de forma implícita durante la actividad, esta situación es asimilable a la que cualquier persona pueda estar expuesta fuera del ámbito laboral. Se tendrán en cuenta aquellas situaciones que puedan darse durante los trayectos de ida y/o vuelta a su domicilio.

De todas formas, es recomendable ser prudentes evitando comentarios con personas extrañas o en presencia de éstas acerca de aspectos críticos de seguridad del centro o edificio habitual de trabajo en aspectos tales como: puertas abiertas o accesos no controlados, dónde se almacenan objetos de valor (equipos, etc.), rondas del personal de seguridad, etc.

Se dispone de información acerca de teléfono de emergencia (seguridad privada) en cada centro.

En alguno de los edificios o zonas de éstos, como por ejemplo en los alrededores del centro Instituto de Biomedicina de Sevilla (IBiS), se dispone de cámaras de vigilancia exterior.
- **Contra la Violencia Tipo 2 (usuarias):**

Se adoptará la misma actitud que ya se cita en el anterior supuesto, manteniendo la asertividad en todo momento.

En relación con las personas de investigación que tratan con pacientes incluidos en los ensayos clínicos en los centros hospitalarios (Virgen del Rocío, Virgen Macarena

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 13/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

y Virgen de Valme), y ante indicios de comportamientos irregulares, la persona trabajadora tratará de avisar a alguna otra compañera evitando quedarse sola e intentando establecer una adecuada distancia de seguridad (entre el posible agresor o agresora y la posible víctima).

Si se produjeran situaciones complejas, se deberá informar a la empresa de Seguridad Privada existente en cada centro para que, en la medida de lo posible, se personen en el lugar de los hechos.

- **Contra la Violencia Tipo 3 (compañero/a de trabajo):**
Informar inmediatamente a la persona superior inmediata para que se tomen por parte de la empresa, las medidas pertinentes.

5.3.2.2. Medidas preventivas de control sobre el medio

En algunas zonas de los centros existen cámaras de seguridad que permiten visibilidad de estas zonas al estar conectadas con visión por parte del personal de la empresa de Seguridad Privada.

En cuanto a las zonas sin cámaras, se adoptarán preferentemente medidas de control para nuestro personal.

5.3.2.3. Medidas preventivas de control para nuestro personal

Existen pocas herramientas mejores que crear un clima de seguridad y dominio ante estas situaciones. Como pautas de actuación generales se tendrán en cuenta las siguientes:

- Durante las operaciones desarrolladas en solitario tanto en la calle (desplazamientos) como en el interior del centro (reuniones con pacientes) se adoptarán las siguientes medidas:
 - Evite realizar dichas operaciones en condiciones de poca iluminación, dejándolas para horas con mayor luz o zonas más iluminadas.
 - Siempre que sea posible, realice la operación en compañía de alguna otra persona, sobre todo en aquellos casos que perciba un comportamiento extraño por parte de la persona con la que tiene que entrevistarse o mantener una reunión.
 - Evalúe la situación previamente, observando la existencia de personas cercanas y sus comportamientos.
 - En caso de acceder con vehículo, deje éste lo más cerca posible del lugar de trabajo, siempre que le sea posible.
- Siempre actuar de forma que no se des controle la ira de la otra persona:
 - Manteniendo una actitud tranquila.
 - No contestar a las amenazas de la misma forma.
 - Manteniendo una actitud asertiva en todo momento.
 - Mantenerse alerta.
 - Mantener una distancia prudencial con la otra persona
 - Evaluar la situación de forma global, buscando alternativas.
- Si la violencia está controlada (no se ha producido ataque físico):
 - Buscar calmar la situación.
 - En todo momento, utilizar un lenguaje acomodado y un tono de voz sereno y tranquilizador.

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 14/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- Ponerse en contacto con el personal de la empresa de Seguridad Privada existente en el centro (ver [Anexo 7](#)).
- Si la violencia es incontrolada:
 - Ponerse en contacto con el personal de la empresa de Seguridad Privada existente en el centro (ver [Anexo 7](#))
 - De considerarse necesario, avisar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a través del teléfono de Emergencias 112.

5.3.3. Evaluación de la situación

Como base para el análisis de la situación en FISEVI, se utilizarán los datos disponibles remitidos por las distintas personas que asumen las funciones de Investigador/a Responsable o Principal sobre situaciones conflictivas ocurridas.

Para ello es necesario que se conozcan los canales previstos para comunicar las citadas situaciones, que son los siguientes:

- Modelo de comunicación de situaciones de violencia laboral, tanto físicas como verbales ([Anexo 6](#)). Se deberá rellenar el documento a la mayor brevedad posible por parte de la persona afectada junto con su Responsable más directo y posteriormente deberán remitirlo a la dirección de correo electrónico de prevencion.fisevi@juntadeandalucia.es donde el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de FISEVI archivará este documento para su posterior análisis. Existirán ejemplares/copias de este modelo en cada uno de los centros y estarán colgados en el Portal del Empleado de FISEVI, para ser utilizados en caso necesidad.
- Paralelamente si han existido lesiones o crisis de ansiedad, se deberá realizar el informe de investigación de accidentes de trabajo sufridos, que deberá realizar la persona que desempeñe las funciones de Responsable directo en colaboración con el personal de PRL de FISEVI, mediante el parte interno de comunicación de accidentes de trabajo.

5.3.4. Medidas ejecutivas

5.3.4.1. Durante un atraco

Si a pesar de haber observado todas las normas de prudencia y cautela se produce el atraco, y aunque estas situaciones son vividas por cada persona de un modo diferente, se debe intentar por parte de las personas trabajadoras llevar a cabo las siguientes medidas:

- Actuar con naturalidad, procurando conservar la calma.
- Permanecer tranquilo/a.
- Inspirar profundamente y pensar que todo irá bien, controlando de modo consciente los indicios de miedo que se puedan comunicar con la respiración, mirada, expresión facial etc.
- No hablar a no ser que se dirijan directamente a la persona, contestar de modo claro sólo a la pregunta.
- Evitar el uso de estilos de comunicación hostiles y la adopción de un lenguaje corporal desafiante, el contacto ocular prolongado, evitar el contacto físico o la proximidad excesiva y evitar movimientos rápidos o colocarse de espaldas, si para cumplir una exigencia de la persona atracadora fuese necesario hacer algún movimiento extraño (abrir un cajón etc.) explicar por qué se hace antes de hacerlo.

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 15/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

- No intentar frustrar el atraco, apresar, desarmar, etc.
- Observar los rasgos físicos de la persona atacadora.

En caso de producirse en el interior del centro, avisar al personal de Seguridad Privada del mismo (ver [Anexo 7](#)).

5.3.4.2. Petición de auxilio

En caso situación de violencia tipo II, se solicitará auxilio si fuese necesario, al personal de Seguridad Privada del centro a través de los teléfonos establecidos (ver [Anexo 7](#)), en caso de que se presentasen situaciones complejas, deberá permitir marcharse a la persona usuaria (paciente, familiar, etc.).

5.3.4.3. Fuerzas de Seguridad.

Si aun así no se consigue erradicar la situación violenta, o ha ocurrido un atraco, se llamará a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado (Policía Local, Policía Nacional, Guardia Civil) para que se personen en el lugar de los hechos (ver [Anexo 7](#)).

5.3.4.4. Pruebas.

En todo momento, se procurará la recopilación y aseguramiento de cuantas pruebas (documentos, grabaciones de teléfono móvil, testigos) existiesen en orden a la acreditación de los hechos.

5.3.4.5. Atención sanitaria.

La persona agredida recibirá de forma inmediata la Atención Sanitaria que precise, atendiendo a la entidad de la lesión que podrá llevarse a cabo en el Centro de la Mutua más próximo al lugar donde haya ocurrido la agresión, o en un Servicio Externo (Urgencias del Hospital, etc.). Por parte del personal facultativo interviniente se procederá a comunicar el parte de lesiones, si existiesen, al Juzgado de Guardia, dando así cumplimiento a lo estipulado en el art. 262 Ley Enjuiciamiento Criminal ("Los que por razón de sus cargos, profesiones u oficios tuvieren noticia de algún delito público, estarán obligados a denunciarlo inmediatamente..."), o por parte de la propia persona trabajadora que irá acompañado de su responsable, si a ésta le fuese posible.

En ambos casos, la persona agredida podrá recabar una copia tanto del parte de lesiones como del informe médico.

5.3.4.6. Denuncia personal.

La persona agredida podrá denunciar los hechos en la Comisaría de Policía Nacional, presentando el parte de lesiones y, de contar con él, el correspondiente informe médico.

Para reforzar la seguridad de la persona agredida, será de obligado cumplimiento que en la denuncia se consigne la dirección del centro de trabajo preste servicio y/o dependa, y no su dirección particular.

5.3.4.7. Comunicación.

La persona agredida o cualquier otra que haya podido tener conocimiento de la agresión, comunicará los hechos, a la mayor brevedad posible, a la persona responsable directa (Investigador/a Responsable y/o Principal, etc.), quien, junto con la persona agredida,

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 16/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

cumplimentará la Hoja de Registro de Situaciones de Violencia Laboral (**Anexo 6**), y que será remitida una copia al Servicio de Prevención Riesgos Laborales de FISEVI (prevencion.fisevi@juntadeandalucia.es).

El control y archivo de las hojas de registro de situaciones de violencia laboral se llevará a cabo por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales. Se analizarán periódicamente (de forma anual) para determinar mapas de riesgo entre las diferentes zonas de actuación, a fin de establecer líneas de acción preventiva que impidan la aparición reiterada de estos episodios.

5.3.4.8. Presencia institucional.

Una vez conocidos los hechos por la persona responsable directa (Investigador/a Responsable, Investigador/a Principal, etc.), y en caso de no haber sido previamente interpuesta por la persona agredida, acompañará si le es posible a interponer la denuncia, contra la supuesta persona agresora, en caso de que la agredida optase por interponerla.

5.3.4.9. Asesoramiento jurídico.

Conocidos en detalle los hechos por parte de la persona Responsable (Investigador/a Responsable, Principal, etc.) de la persona trabajadora, comunicará los hechos (Informe) al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y éste lo trasladará a Gerencia de FISEVI. En caso de que el incidente haya causado daños sobre los bienes propiedad de FISEVI, ésta valorará la posibilidad de comparecer, ante el órgano competente por los daños causados, en el procedimiento incoado a raíz de la denuncia interpuesta por la persona agredida (en caso que ésta haya interpuesto denuncia contra la persona agresora), para ejecutar las acciones penales y civiles que se deriven de tales hechos, en reclamación de los daños y perjuicios causados, o incluso la interposición de denuncia aparte, por el supuesto delito/falta de daños.

El informe (**Anexo 6**) se elaborará dentro del día laboral inmediatamente posterior a la agresión, por escrito, y recogerá una sumaria descripción de los hechos junto a cualquier dato que pueda complementar la información sobre los mismos: denuncias de la policía, informe de lesiones, datos de posibles testigos, reincidencia en los hechos, datos de la persona agresora y cualquier otro extremo de interés.

6. SEGUIMIENTO Y CONTROL

En los casos de conflicto laboral, y tras la finalización del proceso de investigación, se llevará a cabo por parte de las personas que hayan integrado la Comisión de Gestión de Conflictos, y del Equipo de Mediación en cada caso, el seguimiento y valoración de cumplimiento de los acuerdos establecidos y verificar su eficacia, pudiendo proponer en caso necesario, si lo estiman necesario, la adopción de ajuste en las conclusiones y compromisos acordados con el fin de poder alcanzar el cumplimiento.

Estas reuniones de seguimiento y control se realizarán, la primera tras treinta (30) días, la segunda tras noventa (90) días y la última tras ciento ochenta (180) días desde la firma del acuerdo entre las partes.

En caso de tener conocimiento de la apertura de algún proceso judicial acerca de los hechos tratados en el conflicto, este procedimiento quedará en suspenso hasta que no se resuelva judicialmente el mismo.

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 17/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

	UNIDAD DE GESTIÓN DE PROFESIONALES Y SEGURIDAD Y SALUD	Código: PSST-13 Edición:00 Fecha: 20/12/2024
	PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO Y/O VIOLENCIA LABORAL	Página 18 de 27

Para los casos de violencia laboral, de manera semestral se analizarán las distintas situaciones registradas y anualmente se valorará la incidencia de estas situaciones a nivel de empresa.

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 18/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

7. SECRETO PROFESIONAL

Las personas que participen en este protocolo de actuación estarán sujetas al secreto profesional tal y como se recoge en la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales de 8 de noviembre, debiendo asimismo observar lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y en el resto de normativa referente a la protección de datos de carácter personal.

8. ANEXOS

- Anexo 1 Modelo solicitud de intervención en caso de conflicto
- Anexo 2 Consentimiento informado de participación en la fase de entrevistas derivado de la activación del Protocolo en caso de conflicto
- Anexo 3 Documento de confidencialidad
- Anexo 4 Composición de la Comisión de Gestión de Conflictos
- Anexo 5 Modelo informe de conclusiones derivado de intervención en caso de conflicto
- Anexo 6 Modelo de registro de situaciones de violencia laboral
- Anexo 7 Relación de teléfonos de emergencias

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 19/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8.1. Anexo 1 Modelo solicitud de intervención en caso de conflicto

PERSONA SOLICITANTE			
Nombre y Apellidos			
DNI		email	
Centro		ugc/laboratorio	

PERSONA AFECTADA (EN CASO DE SER DISTINTA DE LA SOLICITANTE)			
Nombre y Apellidos			
DNI		email	
Centro		ugc/laboratorio	

DESCRIPCIÓN DEL CASO (DESCRIBIR LOS HECHOS CONSTATADOS, CONDUCTAS OBSERVADAS, FECHAS Y LUGARES DONDE SE EJECUTARON, PERSONAS QUE APLICARON ESAS CONDUCTAS, POSIBLES TESTIGOS, ACTUACIONES PRACTICADAS)

En caso de adjuntar documentación, indicar cuál:

SOLICITO, el inicio del PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO Y/O VIOLENCIA LABORAL

Sevilla a ____ de _____ de 20____

Firma

CC _____-_____

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 20/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8.2. Anexo 2 Consentimiento informado de participación en la fase de entrevistas derivado de la activación del Protocolo en caso de conflicto

Nombre y Apellidos:
NIF:

EXPONE

Que conozco el procedimiento de actuación previsto en el "PROTOCOLO DE ACTUACIÓN EN SITUACIONES DE CONFLICTO Y/O VIOLENCIA LABORAL" de la FUNDACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN EN SALUD DE SEVILLA (FISEVI) y, en consecuencia, las garantías previstas en el mismo en cuanto al respeto y protección de la intimidad y dignidad de las personas afectadas y la obligación de guardar una estricta confidencialidad de la información.

DECLARO

Mi consentimiento para participar en la fase de entrevistas del procedimiento iniciado el día para la investigación de los hechos.

Sevilla a de de 20....

Firma:

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 21/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8.3. Anexo 3 Documento de confidencialidad

D/Dª.....con
DNI..... perteneciente a la empresa y
actuando como:

☐ Persona Colaboradora dentro del proceso de intervención y/o mediación (Comisión de Gestión de Conflictos, Equipo de Mediación, partes implicadas en el conflicto, informantes,)

☐ Personal informado (Responsable de Unidad Gestión de Profesionales, Comité de Seguridad y Salud laboral, Representación Legal de las Personas Trabajadoras, personal correspondiente al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales) acerca de las conclusiones derivadas del acta emitida por la Comisión de Gestión de Conflictos.

derivado de la activación del "Protocolo de actuación en situaciones de conflicto y violencia laboral" de Fundación para la Gestión de la Investigación en Salud de Sevilla (FISEVI) para el escrito de solicitud de intervención identificado con el código, he recibido de ésta la información codificada que se indica a continuación:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Me comprometo a guardar la debida confidencialidad con la información facilitada, evitando cualquier uso distinto al necesario para el desarrollo del propio proceso de investigación. Además, en caso de ser colaborador dentro del proceso de intervención, destruiré la información que se me haya facilitado una vez realice la entrega de mi correspondiente informe de conclusiones a la Comisión de Gestión de Conflictos, en caso de tener asignada dicha tarea.

Sevilla a de de 20.....

Firma

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 22/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8.4. Anexo 4 Composición de la Comisión de Gestión de Conflictos

Por parte de la representación legal de las personas trabajadoras

- D. Carlos Galindo Pérez de Azpillaga....Representante de las personas trabajadoras
- Dª María del Carmen Jordán Pérez.....Representante de las personas trabajadoras

Como suplentes de las personas anteriores:

- Dª Lourdes Herruzo Muñoz.....Representante de las personas trabajadoras.
- D. Manuel Jesús Morales Torrero.....Representante de las personas trabajadoras.

Por parte de la representación de la empresa

- Dª Mónica Cortés Olmo.....Responsable Área Gestión de Profesionales
- D. Samuel Pérez Lagares.....Técnico de Prevención Riesgos Laborales

Como suplentes de las personas anteriores:

- Dª Amalia Arrixaca Villalobos Gómez....Responsable Área Asuntos Jurídicos
- D. José Carlos García Pérez.....Responsable Área Ensayos Clínicos

Además de las personas integrantes de la Comisión de Gestión de Conflictos se designará un Equipo de Mediación para la Resolución de Conflictos Interpersonales, destinado a facilitar y propiciar la resolución de problemas de convivencia de una forma pacífica y satisfactoria para las partes en conflicto. La designación de las personas que formen parte del Equipo de Mediación, dependerá del objeto o causa del conflicto, de manera que existan personas especialistas en la materia, o con conocimiento específico del asunto, para ofrecer propuestas o medidas de conciliación o mediación. Como se ha indicado con anterioridad, se podrá recurrir a personal externo en caso necesario.

Las personas que forman parte de esta Comisión, sus suplentes y del Equipo de Mediación que intervenga en cada caso están sometidas al deber de confidencialidad necesario en relación a los datos a los que puedan tener acceso para el desarrollo de las actividades recogidas en el Protocolo, así como disponer de formación en materia de actuación en casos de mediación.

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 23/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8.6. Anexo 6 Modelo de registro de situaciones de violencia laboral

PERSONA QUE REALIZA EL REGISTRO			
Nombre y Apellidos			
DNI		email	
Centro		ugc/laboratorio	
Función que desempeña			

PERSONA AGREDIDA			
Nombre y Apellidos			
DNI		email	
Centro		ugc/laboratorio	
Puesto de trabajo o función que desempeña			

DESCRIPCIÓN DE LO SUCEDIDO (DESCRIBIR LOS HECHOS CONSTATADOS, CONDUCTAS OBSERVADAS, FECHAS Y LUGARES DONDE SE EJECUTARON, PERSONAS QUE APLICARON ESAS CONDUCTAS, POSIBLES TESTIGOS, ACTUACIONES PRACTICADAS)
Motivos que originaron el incidente violento:
Descripción lo más precisa posible del incidente:
Concretar las circunstancias del lugar
Forma en que se materializa la agresión
Lesiones físicas y daño psicológico de la víctima
Daños materiales

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 25/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

RESPONSABLE DE LA PERSONA AGREDIDA			
Nombre y Apellidos			
Centro		ugc/laboratorio	
¿ha sido informada del incidente)		Sí ☐	No ☐

CONSECUENCIAS DEL INCIDENTE			
Asistencia sanitaria			
Personas que intervienen durante/tras el incidente			
Compañero/a			
Testigo			
Otras			
¿Han intervenido fuerzas de seguridad?		Sí ☐	No ☐
En su caso	Guardia Civil ☐	Policía Local ☐	Policía Nacional ☐
¿El hecho ha motivado denuncia?		Sí ☐	No ☐
¿Por qué?			
¿Se tramitan Diligencias Previas?		Sí ☐	No ☐
En su caso Juzgado nº	Diligencias Previas nº		
¿Se le ha comunicado a FISEVI este aspecto anteriormente?		Sí ☐	No ☐
¿Han existido lesiones?		Sí ☐	No ☐
¿Existe parte de lesiones?		Sí ☐	No ☐
¿Ha sido visto en un Centro Sanitario?		Sí ☐	No ☐
¿Ha precisado Asistencia Sanitaria?		Sí ☐	No ☐
¿Se ha tramitado I.T. por accidente laboral?		Sí ☐	No ☐
¿Cree que necesitaría apoyo psicológico y/o jurídico?		Sí ☐	No ☐

OBSERVACIONES:

* DE CONFORMIDAD CON EL REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO, DE 27 DE ABRIL DE 2016, RELATIVO A LA PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS FÍSICAS EN LO QUE RESPECTA AL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES Y A LA LIBRE CIRCULACIÓN DE ESTOS DATOS, Y A LA LEY ORGÁNICA 3/2018, DE 5 DE DICIEMBRE, DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES Y GARANTÍA DE LOS DERECHOS DIGITALES, FISEVI COMO RESPONSABLE DE LOS DATOS FACILITADOS, LE INFORMA QUE USTED PUEDE EJERCITAR LOS DERECHOS DE ACCESO, RECTIFICACIÓN, CANCELACIÓN Y OPOSICIÓN A ESTOS DATOS.

Firma Persona Agredida

Firma Persona Responsable

En _____ a _____ de _____ de 20__

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 26/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	

8.7. Anexo 7 Relación de teléfonos de emergencias

CENTRO	TELÉFONO (*)
Hospital Universitario Virgen de Valme	600198426 (698426)
Hospital Universitario Virgen del Rocío	955013574 (313574) 600149519 (649519)
Hospital Universitario Virgen Macarena	600162010 (308888)
Instituto de Biomedicina de Sevilla	955923013 (302013) 664000692
Emergencias	112
Policía Local	092
Policía Nacional	091
Guardia Civil	062

(*) En caso de utilizar un teléfono corporativo marcar los números entre paréntesis para contactar.

FIRMADO POR	CARMEN MARIA DOMINGUEZ QUESADA		20/03/2025 15:53:39	PÁGINA 27/27
	MARIA DEL CARMEN JORDAN PEREZ		18/03/2025 14:10:29	
	EVA MARIA GUERRERO QUINTERO		17/03/2025 13:34:14	
	MERCEDES AUXILIADORA VILLEGAS VILLEGAS		17/03/2025 11:29:38	
	SAMUEL PEREZ LAGARES		17/03/2025 08:21:37	
	MANUEL JESUS MORALES TORRERO		16/03/2025 23:20:23	
	JOSE FRANCISCO CAÑON CAMPOS		14/03/2025 17:53:15	
	ROCIO LUQUE MARIN		14/03/2025 17:07:10	
	JOSE CARLOS GARCIA PEREZ		14/03/2025 14:35:53	
	AMALIA ARRIXACA VILLALOBOS GOMEZ		14/03/2025 14:25:40	
	CARLOS GALINDO PEREZ DE AZPILLAGA		14/03/2025 14:08:55	
	MONICA CORTES OLMO		14/03/2025 14:08:03	
VERIFICACIÓN	UUM32KJ3SYHJS95KGWHGEZSV3C2UX5		https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma/	