

*PROCEDIMIENTO DE ACTUACION
FRENTE A AGRESIONES EXTERNAS EN
EL ÁMBITO DE LA ADMINISTRACIÓN
GENERAL DE LA COMUNIDAD FORAL
DE NAVARRA Y SUS ORGANISMOS
AUTÓNOMOS*

Introducción:

Mediante Resolución 964/2008, de 31 de marzo, del Director General de Función Pública, se aprueba el Plan global de prevención y actuación frente a agresiones externas en el lugar de trabajo, de aplicación a todo el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y organismos autónomos dependientes de la misma. Dicho plan ha sido desarrollado en el grupo de trabajo sobre agresiones externas constituido por representantes de la administración y delegados de prevención y ha contado con la aprobación unánime en el Comité Coordinador de Seguridad y Salud.

El objetivo general del plan es establecer un sistema de prevención, protección y actuación, que permita optimizar la utilización de los recursos técnicos y humanos disponibles, con el fin de prevenir, proteger y controlar con rapidez cualquier situación de violencia, peligro o emergencia y minimizar sus consecuencias, garantizando la continuidad de la actividad del centro, así como fomentar una cultura de seguridad y prevención.

Asimismo, está previsto en el citado plan que el desarrollo e implantación del mismo se llevará a cabo en cada ámbito de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos, donde se especificarán las acciones concretas que deberán realizarse para dar cumplimiento a las líneas básicas establecidas en este Plan Global frente a agresiones externas.

Objetivo:

Este procedimiento describe las acciones a seguir cuando el personal adscrito a los Departamentos y OO. AA de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, excepto el Servicio Navarro de Salud – Osasunbidea y el Departamento de Educación, sea objeto de agresión externa durante el desempeño de su trabajo o como consecuencia directa del mismo, por parte de pacientes, usuarios, residentes, acompañantes, etc.

Conceptos:

Agresión externa:

Todas aquellas conductas que impliquen violencia verbal o violencia física de las que sea objeto una persona en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma.

Agresor:

Es toda persona que expresa un comportamiento violento, físico o verbal, en el lugar de trabajo o fuera del mismo si tiene relación con el trabajo.

Cliente/usuario:

Es el particular que recibe un servicio de la Administración.

Víctima:

Todo trabajador que es objeto de violencia en su trabajo o como consecuencia del mismo.

Empleado:

Toda persona adscrita a los Departamentos y Organismos Autónomos de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra.

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

1. Actuación ante una agresión

En caso de sufrir una agresión externa, solicite ayuda al resto de sus compañeros/as, o avise al vigilante de seguridad de su centro de trabajo en caso de que exista, a fin de dar a conocer su situación. Si la situación de violencia persiste y en función de la gravedad de la agresión, solicite ayuda externa a través del teléfono de emergencias 112.

2. Asistencia sanitaria

Si como consecuencia de la agresión, el empleado necesita asistencia sanitaria, debe acudir al Servicio de Urgencias más cercano, donde se le proporcionará el tratamiento oportuno y se le emitirá el correspondiente informe médico (parte de lesiones).

Dado que la agresión física tiene la consideración de accidente de trabajo, si es personal acogido a la Seguridad Social, perteneciente a una de las empresas asociadas a Mutua Navarra, también puede acudir a un centro asistencial de dicha Mutua.

No olvide solicitar el Informe Médico de Asistencia o Parte de Lesiones, ya que es una prueba pericial.

3. Comunicación de la agresión.

La agresión deberá ponerse en conocimiento, lo antes posible, del responsable inmediato de la persona agredida (Jefe de Negociado, Jefe de Sección, Director de Servicio); éste informará, a su vez, a la Dirección del Centro o Responsable de Personal.

La comunicación de la Agresión se hará a través de la Hoja registro de Agresiones Externas, disponible en la Intranet del Gobierno de Navarra (Prevención de riesgos laborales).

El responsable inmediato, junto con la persona agredida, cumplimentará la hoja, y la remitirá directamente al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales y a la Dirección de Personal del ámbito que corresponda.

ES IMPORTANTE que se cumplimenten **TODOS** los apartados, incluyendo la descripción de la agresión. El SPRL iniciará la investigación y ofertará a la persona agredida apoyo psicológico y asesoramiento legal.

4. Investigación de la Agresión

Una vez recibida la hoja de agresión externa en el SPRL, uno de los técnicos en contacto con la persona agredida, procederá a realizar la investigación con el fin de determinar las causas que han provocado dicha agresión y proponer las medidas preventivas oportunas.

5. Apoyo psicológico

La Unidad de Psicología del SPRL se pondrá en contacto con la persona que ha recibido la agresión y en función de la naturaleza de los hechos, determinará el alcance de la intervención a realizar en cada caso.

6. Asesoramiento legal y asistencia jurídica

Desde la Dirección General de Función Pública del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior, se realizará el correspondiente asesoramiento legal a la persona agredida.

Por su parte, la asistencia jurídica, consistente en la defensa y representación ante los Tribunales de Justicia, se prestará, en su caso, por el Servicio de Asesoría Jurídica de la Dirección General de Presidencia del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior,

previa solicitud del interesado, y propuesta del órgano competente del Departamento u organismo autónomo correspondiente, con sujeción al procedimiento establecido.

7. Denuncia de los hechos ante el órgano competente

La persona agredida, si lo considera oportuno, podrá interponer la correspondiente denuncia ante cualquier dependencia policial (Policía Foral, Policía Municipal, Guardia Civil o Policía Nacional) o ante cualquier órgano judicial (Juzgado de Guardia de Aoiz, Estella, Pamplona, Tafalla o Tudela).

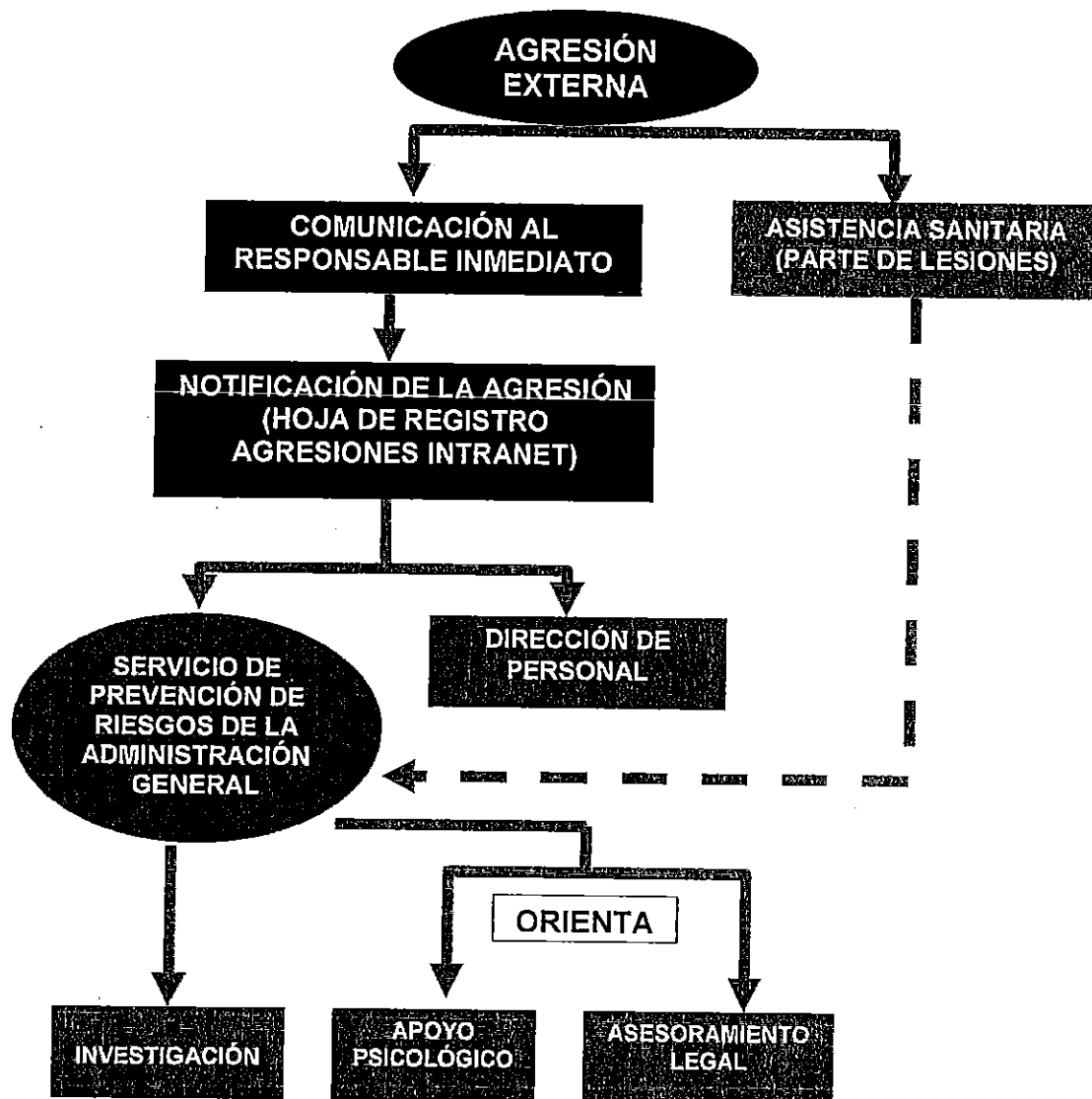
A este respecto, el empleado afectado acudirá a presentar la denuncia acompañado, cuando proceda, por el responsable del centro de trabajo o de la unidad administrativa correspondiente donde haya ocurrido la agresión, o de la persona designada al efecto.

8. Daños materiales

La Administración de la Comunidad Foral de Navarra se hará cargo de los daños materiales causados a sus empleados públicos, derivados del padecimiento de agresiones o actos de violencia en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia de la misma; siempre que los mismos se encuentren debidamente acreditados, a juicio de la Administración, y se facilite información indubitada que justifique que los mismos traen su causa o están relacionados con su condición de empleado público y el desempeño de su trabajo.

Para que el empleado agredido pueda ser indemnizado por los daños materiales sufridos, deberá mediar la correspondiente denuncia.

Actuación ante agresiones externas en el lugar de trabajo



DIRECCIONES Y TELÉFONOS DE INTERÉS

Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (8 a 15 horas)
C/ Eretokieta 2
31007 Pamplona
Teléfono: 848 42 29 50
Teléfono de Emergencias: 112
Mutua Navarra: 900 21 21 00
Asesoramiento legal: 848 42 51 06 / 42 70 91

ANEXO 1
Hoja registro de agresiones

DATOS DEL PROFESIONAL

Nombre y apellidos:.....
 Edad..... Sexo (H M) Situación laboral: Fijo Temporal
 Departamento:..... Centro:.....
 Puesto de trabajo:..... Teléfono
 Fecha de la agresión: / / 2.007 Hora:..... Turnos: Si No
 ¿Hubo testigos? No Si (En caso afirmativo indicar nombres y apellidos):
 Si su puesto tiene movilidad, indique el lugar donde se encontraba:.....

Concrete la actividad que estaba realizando en el momento de la agresión:

Tipo de agresión sufrida (una o varias):

Insultos Amenazas Lesiones corporales Otros.....

¿Ha sido visto en un Centro Sanitario? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	¿Se ha tramitado I. T. por accidente laboral? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No
---	--

Relate lo ocurrido cronológicamente: antecedentes (momentos anteriores), hecho violento (conducta del agresor), desenlace (reacciones del trabajador y su entorno).

A cumplimentar por el Responsable inmediato	
--- Recibe comunicación de la agresión con fecha..... Hora.....	
--- Ofrece al Empleado: Ayuda Psicológica Asistencia Jurídica.	
--- Remite hoja registro a Dirección del Centro y Servicio de Prevención	
Firma del Empleado	Firma del Responsable

A cumplimentar por el Director del Centro.	A cumplimentar por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales (SPRL):	
Fecha comunicación al Centro:	Fecha comunicación al SPRL:	
Nº registro del Centro:	Nº registro del SPRL:	
Solicita ayuda psicológica: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Se presta ayuda psicológica: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Solicita asistencia jurídica: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	Se presta asistencia jurídica: SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Medidas realizadas:	Medidas propuestas:	Fecha