ACTUACION ANTE UNA AGRESION

OBJETO

Es objeto del presente procedimiento informar a los/as trabajadores/as de las actuaciones a seguir cuando han sido objeto de una agresión por parte de un/a usuario/a de la administración en el desempeño de sus tareas, con la finalidad de tomar las medidas correctoras oportunas para evitar que se repita.

Se aplicará cuando un/a empleado/a del Ayuntamiento de Pamplona sea objeto de las siguientes conductas en el interior o fuera del lugar de trabajo como consecuencia del desarrollo de su actividad profesional:

- Conductas intimidatorias.
- Violencia física y/o verbal.
- Vandalismo: se deteriora o destruye las pertenencias de un/a trabajador/a, mobiliario o instalaciones del centro.

SITUACION INICIAL

Siempre que se realice atención al público y, en especial, en la atención de los/as usuarios/as con comportamientos previos inadecuados, o en la atención a un/a usuario/a conflictivo/a o irritado/a, el/la trabajador/a tendrá en cuenta:

1.- Mantener la calma, tratar de contener la situación: NO responder a las agresiones o provocaciones verbales. Se trata de intentar reconducir la situación buscando puntos de acuerdo.

2.- Distancia de seguridad: Intentar establecer una adecuada distancia de seguridad y, si es posible, poner una barrera física (mesa, mostrador, etc.).

3.- Colocarse cerca de la puerta de salida, que te permita huir en caso necesario. No interponer ningún obstáculo en el trayecto a la puerta de salida para garantizar la huida.

4.- Pedir ayuda o estar acompañado/a para minimizar la situación de violencia, y actuar como testigos de los hechos, si fuera necesario.

5.- Interrumpir la actividad, mientras la situación no sea controlada o el trabajador/ra no se encuentre en condiciones de reanudarla con las suficientes garantías de seguridad.

6.- Avisar inmediatamente (a su superior jerárquico) al/la responsable del Servicio o turno, mediante canal de comunicación adecuado (walkie, teléfono, alarma). Tras identificarse, el/la responsable debe dar órdenes claras y concretas a los implicados.

ACTUACION CUANDO OCURRE LA AGRESION

Cuando a pesar de las conductas planteadas el/la usuario/a continua con su actitud violenta y el/la trabajador/a es agredido/a, el protocolo de actuación a seguir será:

1.- Cuando se produce la situación violenta, si es posible, llamar a Policía Municipal (092/948420640). Incluso aunque el/la agresor/a se haya ido, los agentes de policía pueden recabar datos e identificar al/la agresor/a si este/a no es conocido/a.

2.- Si el/la responsable del Servicio no ha sido avisado/a, se le informará inmediatamente.

3.- Si hay agresión física, traslado del/la trabajador/a con parte de asistencia al Centro de Salud, o a un centro hospitalario, dependiendo de la gravedad de la agresión, para disponer de un parte de lesiones.

4.- El/la responsable del/la trabajador/a informará a este/a de la posibilidad de interponer denuncia en policía contra el/la usuario/a agresor/a. Para realizar la denuncia deberá acudir a las oficinas de Policía Municipal en Monasterio Irache 2 con parte de lesiones, si lo tuviera, y aportando todos los datos que conozca del/la agresor/a.

5.- El/la responsable comunicará al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales el incidente utilizando para ello el Parte de Notificación, que se encuentra en la página de Intranet en "Normativa sobre personal", o por vía e-mail a la dirección prevencionriesgoslaborales@pamplona.es. Esta comunicación se reflejará en la historia del/la trabajador/a como incidente, si no existen lesiones, o como accidente de trabajo, si existen lesiones.

6.- El Servicio de Prevención investigará el incidente y marcará las medidas preventivas para evitar que este se repita. Estas medidas serán de Formación en Habilidades Sociales, Medidas Organizativas, de vigilancia, etc. Las conclusiones se comunicarán por escrito tanto al/la responsable como al/la trabajador/a implicado/a.

7.- El/la trabajador/a contará en todo momento con:

- Asistencia sanitaria necesaria.
- Atención psicológica, incluyendo la atención por las secuelas y de soporte emocional profesional para su afrontamiento.
- Apoyo jurídico y legal: Desde la Dirección de Presidencia se realizará la asesoría legal necesaria cuando el/la trabajador/a presente denuncia.

En caso de ser denunciado/a por el/la usuario/a, se abrirá expediente informativo interno para conocer la responsabilidad del/la trabajador/a y, si se concluye que es inocente, se le prestará defensa en juicio.

8.- El Servicio de Prevención realizará un seguimiento del caso para comprobar si las medidas propuestas se han adoptado y si han sido efectivas.