

RESOLUCION 964/2008, de 31 de marzo, del Director General de Función Pública, por la que 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.

El Comité Coordinador de Seguridad y Salud, en su calidad de órgano paritario y colegiado, creado por Decreto Foral 135/1998, de 20 de abril, por el que se adapta la normativa de prevención de riesgos laborales al ámbito de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos, al objeto de coordinar las actuaciones de participación y consulta en el conjunto de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos, en materia de prevención de riesgos, en sesión ordinaria celebrada con fecha 11 de marzo de 2008, ha aprobado el texto del Plan global de prevención y actuación frente a agresiones externas en el lugar de trabajo, de aplicación, sin restricción alguna, a todo el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y organismos autónomos dependientes de la misma; elevando dicha propuesta a la Dirección General de Función Pública para su debida aprobación.

El texto de la propuesta de dicho procedimiento ha sido aprobado por unanimidad de los miembros asistentes a la reunión de cada una de las dos representaciones, es decir, por los representantes de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra y sus organismos autónomos y por los delegados de prevención asistentes a la misma (a saber: votos favorables de los delegados de prevención asistentes, en representación de las centrales sindicales CC.OO., UGT, ELA, LAB, SATSE, AFAPNA y STEE-EILAS).

En consecuencia, y en ejercicio de las atribuciones que tengo asignadas por el Decreto Foral 30/2005, de 21 de febrero,

HE RESUELTO:

1.º Aprobar 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, cuyo texto figura como anexo único a la presente Resolución.

2.º Disponer que por parte del Servicio de Prestaciones Sociales se proceda a realizar los trámites oportunos, cara a la publicación en la página de Intranet del Gobierno de Navarra, del texto completo de dicho plan.

3.º Notificar la presente Resolución y su anexo único al Comité Coordinador de Seguridad y Salud de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos, a los Comités de Seguridad y Salud del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, del personal docente no universitario y del resto de la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos, a los Secretarios Generales Técnicos de los distintos Departamentos de la Administración de la Comunidad Foral y responsables de las Unidades de Gestión de Recursos Humanos de los organismos autónomos, a la Subdirección de Personal y Relaciones Laborales de la Dirección de Recursos Humanos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (Subdirección y Servicio de Prevención de Riesgos Laborales adscrito a la misma), al Servicio de Recursos Humanos del Departamento de Educación (Dirección del Servicio y Sección de Prevención de Riesgos Laborales adscrita al mismo), al Servicio de Prestaciones Sociales (Dirección del Servicio y Sección de

Prevención de Riesgos Laborales), al Servicio de Régimen Jurídico y de Personal de la Dirección General de Interior, al Servicio Jurídico-Administrativo de Justicia de la Dirección General de Justicia, y a las Centrales Sindicales con representación en el Comité Coordinador de Seguridad y Salud de Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos, a efectos de su divulgación y difusión entre el personal del departamento u organismo autónomo respectivo.

Pamplona, treinta y uno de marzo de dos mil ocho.

EL DIRECTOR GENERAL DE  
FUNCION PUBLICA

Gregorio Eguílaz Gogorza

## **ANEXO ÚNICO QUE SE CITA**

# ***PLAN GLOBAL DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN FRENTE A AGRESIONES EXTERNAS EN EL LUGAR DE TRABAJO***

## **1.- INTRODUCCIÓN**

La violencia es un fenómeno que resulta de la compleja interacción entre factores a nivel individual, relacional, comunitario y de orden laboral. El efecto perjudicial que conlleva sobre el bienestar y la salud de las personas ha dado lugar a una atención creciente por parte de los distintos agentes sociales. La sociedad actual rechaza de manera generalizada el uso de la violencia en las relaciones humanas, demandando soluciones sobre sus causas y consecuencias.

La violencia debe evitarse y su prevención es una condición indispensable y fundamental para la seguridad de los seres humanos. Es una cuestión en la que no existe una única ni sencilla solución, por lo que debe abordarse simultáneamente a varios niveles y en múltiples sectores de la sociedad.

En los últimos años la violencia ha sido objeto de análisis y estudio riguroso por parte de la comunidad científica. La definición de estrategias de prevención y gestión del riesgo, requiere fundamentos teóricos básicos, que permitan determinar el fenómeno a prevenir, detectar y controlar. El primer paso en el estudio de la violencia es su delimitación conceptual, diferenciada de otros conceptos relacionados como, agresividad, impulsividad, delincuencia, etc.

La conducta violenta es el resultado de la interacción entre factores individuales y situacionales. El agente causal es el individuo, que actúa en un contexto o situación que facilita el comportamiento violento. Valorar la probabilidad de ocurrencia del acto violento y predecir el posible riesgo, precisa definir el significado de la acción, factores de riesgo, factores detonantes, factores que mantienen y/o modulan la conducta, en cada situación concreta.

Además de ser un fenómeno complejo y multicausal, es heterogéneo. Se clasifica en diferentes tipos, según la forma de expresión (física, psicológica, sexual, abandono), las características del agresor (edad, género, antecedentes biográficos, sucesos vitales, etc.), el contexto relacional entre víctima y agresor (escolar, laboral, familiar, etc.). Aunque pueden aparecer de manera combinada, cada tipo de violencia, tiene distintos factores de riesgo y diferentes reglas de aparición.

La violencia en el lugar de trabajo también es un fenómeno de creciente interés y magnitud considerable. Atenta contra la dignidad y los derechos de las personas trabajadoras y es una amenaza a la salud, a la eficiencia y al éxito de las organizaciones.

Las organizaciones públicas en general, dada su compleja organización, servicios que prestan, las estrechas relaciones existentes entre su personal y usuarios, las peculiaridades que tiene la atención a la ciudadanía y los cambios que se están produciendo en la relación empleado/usuario, presentan un riesgo de sufrir actos de violencia entre usuarios y trabajadores, y entre los usuarios .

En este contexto laboral y tipo de relación, los comportamientos violentos suelen ser en su mayoría, expresiones de frustración, insatisfacción, enfado, ira, impotencia y/o instrumentales para conseguir un fin.

La actividad de las organizaciones públicas consiste principalmente en la atención al ciudadano, prestando diversos servicios públicos, como:

- Labor inspectora (vigilancia, información y denuncia de incumplimientos legales).
- Mantenimiento del orden público (cuerpos de seguridad).
- Protección de los derechos de los ciudadanos.
- Atención y salvamento en emergencias.
- Labor educativa.
- Atención sanitaria, a nivel primario, secundario, terciario y en emergencia.
- Asistencia social.
- Promoción del desarrollo socioeconómico.
- Otros servicios públicos: recaudación de impuestos, urbanismo, obras públicas, patrimonio, cultura, etc.

Este tipo de actividad genera, en ocasiones, contextos de conflictividad en los que factores de estrés asociados a inadecuaciones, a problemas en la organización del trabajo, o a aspectos situacionales, adquieren un protagonismo determinante como desencadenantes de la conducta violenta.

La atención prestada, incluye a la totalidad de la población delimitada en una zona geográfica. Lo cual supone una gran variedad en cuanto a historias biográficas, sociofamiliares y por tanto, en cuanto a niveles de disposición al comportamiento violento o su utilización como estrategia intencionada.

La amplia oferta de servicios prestados y complejidad del sistema, dificulta en ocasiones la gestión y desarrollo del trabajo con la máxima eficacia. Junto a la creciente demanda y el aumento de la información y exigencia por parte de la población, originan frustración y expectativas insatisfechas en los usuarios. Sentimientos que se agudizan con actitudes de individualismo y competitividad.

La estructura organizacional y rigidez de los procedimientos, limita la posibilidad de adaptación y flexibilidad ante diferentes circunstancias, restringiendo la autonomía del trabajador y capacidad de autoprotección.

A estos factores específicos de riesgo se sumarían otros factores sociales y culturales, más generales y difícilmente abordables. Por lo que las medidas a implantar deben ser tendentes en un primer momento a reducir su incidencia y atenuar su intensidad y consecuencias con el objetivo final de eliminar el riesgo. La prevención de la violencia tendrá más probabilidades de éxito si es integral, con base científica y abordada simultáneamente a varios niveles, mediante intervenciones a nivel individual, a nivel relacional e intervenciones a nivel comunitario mediante políticas institucionales.

La Constitución Española encomienda a los poderes públicos el deber de velar por la seguridad e higiene en el trabajo. La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales desarrolla este mandato mediante el establecimiento de medidas de promoción de la seguridad y salud de los trabajadores y de prevención de los riesgos derivados del trabajo.

El Gobierno de Navarra en uso de las competencias que le corresponden respecto a su personal y centros, asume el compromiso de crear condiciones positivas que tiendan a la eliminación y, si ello no es posible, a la prevención y control de los factores de riesgo laboral y de proporcionar a sus trabajadores un adecuado nivel de prevención, además de procurar la modificación de las estructuras organizativas y los procedimientos rígidos, allí donde sea necesario, estableciendo las directrices de su actuación y política preventiva a través del Plan General de Prevención pactado con todos los representantes sindicales e integrado en el sistema de gestión.

Por ello y una vez sometido este tema a consideración del Comité Coordinador de Seguridad y Salud de la Administración de la Comunidad Foral y sus Organismos autónomos, mediante Resolución 2643/2006, de 3 de Octubre, del Director General de Función Pública, se *acordó* la creación de determinados grupos de trabajo formados por representantes de la Administración, Sindicatos y Técnicos del SPRL, al objeto de que *realizaran* el correspondiente estudio específico que *sirviera* de referencia para la elaboración de un procedimiento que *recogiera* las medidas para prevenir, controlar y eliminar la violencia en el lugar de trabajo.

Dichos grupos de trabajo *tuvieron* como misión realizar un estudio específico sobre el tema que *recogiera*, entre otros, los siguientes aspectos:

- Análisis de la situación, recabando información de los accidentes e incidentes producidos hasta la fecha (agresiones y denuncias presentadas), de las evaluaciones de riesgos realizadas, de los resultados de la vigilancia de la salud, y de cuantos datos pudieran obtenerse por los responsables de las distintas unidades o centros de trabajo, de los delegados de prevención, o de los propios trabajadores.
- Análisis de los sistemas de seguridad existentes en las distintas unidades o centros de trabajo, pertenecientes a cada uno de los ámbitos.
- Estudio de las medidas preventivas, en su caso, a adoptarse.

Posteriormente, a la vista de las recomendaciones prácticas recogidas en dichos estudios, se redacta, por parte del equipo técnico creado mediante Resolución 3426/2007, de 25 de octubre, del director General de Función Pública, el presente plan global de prevención y actuación ante situaciones de violencia externa en el lugar de trabajo, que vincula y sirve de referencia a la Administración y que recoge, entre otros, los siguientes aspectos:

- Asesoramiento legal y, caso de denuncia, asistencia jurídica; a parte de, en su caso, la correspondiente asistencia sanitaria y el ofrecimiento de apoyo psicológico a prestarse a la víctima (empleado agredido).
- Campañas de sensibilización o concienciación ciudadana sobre los derechos y deberes de los usuarios y público en general.

- Formación específica del personal para que conozca cuándo se encuentra en una situación de riesgo específico y las consecuencias que pueden tener sus acciones, para adoptar las medidas de prevención y/o protección adecuadas.
- Comunicación y registro, centralizado o no, de las agresiones que se produzcan.
- Proponer la modificación de actuaciones que generen riesgo.
- Implantación de medidas preventivas tendentes a la eliminación o minimización de riesgos, mejoras a introducir en las instalaciones para evitar, en la medida de lo posible situaciones que puedan provocar un acto violento; en otras palabras, medidas de seguridad a adoptarse para la prevención de las agresiones, a saber: adecuación de infraestructuras y de procedimientos de trabajo (para crear ámbitos seguros de trabajo), contratación de agentes de seguridad o guardas jurados, instalaciones de cámara de vigilancia, alarmas, etc.

En definitiva dicho plan establecerá un sistema de prevención, y protección 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 así como fomentar una cultura de seguridad y prevención.

Este Plan tiene como Principios Básicos el rechazo explícito frente a cualquier acto de violencia de la naturaleza que sea y el de la tutela a las víctimas y prevenir, proteger y combatir el fenómeno de la violencia hacia los trabajadores y trabajadoras.

## 2.- ÁMBITO DE ACTUACIÓN DEL PLAN.

Todo el personal al servicio de la Administración de la Comunidad Foral es sujeto pasivo y activo de todas las actuaciones que comprende este Plan.

Parte de las actuaciones, también van dirigidas a la protección, defensa y seguridad de las estructuras y bienes de los Centros del Gobierno de Navarra, así como los de sus empleados y empleadas.

## 3.- CONCEPTOS

Para definir la violencia en el lugar de trabajo nos atenemos a la aceptada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma (vínculo claro con el ejercicio de la actividad)”

**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.

## **4.- OBJETIVOS**

### **GENERALES:**

- 1.- IDENTIFICAR colectivos de riesgo.
- 2.- EVALUAR el riesgo en dichos colectivos y con base en dicha evaluación, programar las actividades preventivas específicas necesarias.
- 3.- PREVENIR situaciones de tensión y conflictos entre empleados y usuarios que puedan generar agresiones y actos de violencia al personal al servicio de la Comunidad Foral de Navarra.
- 4.- PROTEGER a los profesionales, usuarios, bienes y servicios de la violencia o agresión mediante los medios materiales y humanos disponibles.
- 5.- GARANTIZAR a los trabajadores afectados, asistencia sanitaria, tanto física como psíquica, asistencia letrada y la investigación del accidente o incidente a través del Servicio de Prevención.

En resumen, 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 la de fomentar una cultura de seguridad y prevención.

### **ESPECÍFICOS:**

Los objetivos específicos, para conseguir la finalidad del plan son los siguientes:

- Establecer un sistema y estructura de seguridad integral e integrada en todos los ámbitos de la organización, que garanticen rapidez y eficacia ante una situación de violencia externa en el lugar de trabajo.
- Recoger y registrar la información, para analizar los riesgos, accidentes e incidentes y planificar las estrategias de prevención en los diferentes Departamentos.
- Elaborar y difundir campañas informativas y de sensibilización dirigidas a usuarios, orientadas a concienciar a las personas de sus derechos y deberes frente a la Administración y del respeto debido a los empleados públicos.
- Dotar de sistemas de protección eficientes, de vigilancia activa y pasiva frente a los riesgos, para prevenir y proteger los bienes del personal.



- Prestar asistencia médica y cuidados, tanto físicos como psíquicos, frente a las agresiones de cualquier naturaleza o accidentes que se presenten, así como la reparación de los bienes personales del personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra
- Potenciar, por parte de la Administración, vías éticas de solución de conflictos previas a la intervención administrativa o judicial a través de la mediación mutuamente aceptada, de modo que se permita la continuidad de las relaciones entre empleados y usuarios implicados.
- Establecer líneas eficaces de asesoramiento jurídico a las Gerencias y a los trabajadores implicados en situaciones de violencia psicológica, verbal o física.
- Establecer el cauce de la Asistencia Letrada a los trabajadores que la precisen en los procesos judiciales en que se vean implicados como consecuencia del ejercicio de sus funciones y en cumplimiento de la legalidad vigente, para el resarcimiento de los daños originados en su persona o en sus bienes.
- Informar, crear “espacios amigables”, gestionar correctamente las visitas, hacer efectivos los derechos y deberes de los usuarios mejorando, si fuera preciso, el servicio prestado, subsanando carencias organizativas y resolviendo las quejas a través de la Oficina de Atención al Usuario y Participación Ciudadana y de los Servicios de Atención al Paciente.
- Crear mecanismos de coordinación y colaboración con ayudas exteriores (Policía, Protección Civil, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, etc.) ante su posible intervención en caso de agresión externa.
- Elaborar y cumplimentar procedimientos y manuales sobre normas de trabajo en la atención a usuarios para garantizar una atención integral, preservar derechos fundamentales y garantizar la seguridad de los trabajadores/as del Gobierno de Navarra.
- Analizar la situación en cada momento para el establecimiento continuo de medios y medidas para la reducción de la violencia externa.

## **5.-RECURSOS HUMANOS, ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONES**

Los recursos humanos que se indican son los encargados de coordinar las distintas acciones, tanto en materia de prevención y protección, como en materia de seguridad de personas e instalaciones:

### **A).- Direcciones Generales/Direcciones de OO.AA.:**

- Liderar y difundir el plan de prevención frente a agresiones externas.
- Llevar a cabo campañas de sensibilización o concienciación ciudadana sobre los derechos y deberes de los usuarios y público en general.
- Implantación de una cultura preventiva encaminada a solventar los problemas existentes y los que puedan surgir.

- Favorecer la información y formación en materia de prevención y acción frente a las situaciones conflictivas que puedan afectar a los trabajadores.
- Coordinar los mecanismos necesarios para un adecuado funcionamiento entre todos los departamentos y estructuras de la organización

**B).- Direcciones de Centros/Direcciones de RR.HH./Responsables de Unidad:  
Dentro del ámbito de sus competencias**

- Formación específica del personal en el manejo de situaciones conflictivas, incluyendo los protocolos de actuación y en utilización de técnicas seguras de contención a determinados colectivos.
- Elaboración de los informes sobre agresiones ocurridas en su centro.
- Establecer canales de información y la gestión de incidencias y agresiones.
- Colaborar en la resolución de conflictos.
- Colaborar en la investigación de accidentes e incidentes.
- Adaptar y aplicar políticas, estrategias y procedimientos para erradicar o reducir el riesgo de violencia en los lugares de trabajo.
- Promover la reducción del riesgo mediante la implantación de medidas preventivas.
- Promover acuerdos dentro del ámbito de sus centros para la prevención de la violencia laboral.
- Apoyar y emprender programas de información, educación y formación tanto de los trabajadores como usuarios sobre prevención de la violencia en los lugares de trabajo.
- Implantar un plan de comunicación que informe a todos sus trabajadores de las estrategias puestas en marcha y los programas de ayuda previstos para los trabajadores que sufran violencia en el trabajo.
- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

**C).- Servicios Jurídicos:**

- Asesoramiento e información a los trabajadores sobre sus derechos, obligaciones y vías de acción posibles.
- Asistencia letrada a los trabajadores.
- Asesoramiento para la resolución de conflictos.
- Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

#### **D).- Servicios de Prevención:**

- . Registro e investigación de episodios violentos.
- . Asesoramiento para la resolución de conflictos entre usuarios y profesionales.
- . Facilitar la implantación y coordinación del Plan a todos los niveles organizativos.
- . En su ámbito de actuación prestarán asistencia psicológica y si procede, dentro del marco de la vigilancia de la salud, seguimiento por la unidad sanitaria a los empleados que así lo hayan solicitado cuando hubieran sufrido agresiones externas.
- . Asesorar en la planificación, ejecución y actualización del Plan.
- . Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.
- . Información de los resultados en el Comité de Seguridad y Salud correspondiente.

#### **E).- Comités de Seguridad y Salud:**

- . Conocer, debatir, cooperar y difundir la política de prevención, protección y acción del Gobierno de Navarra frente a las agresiones y favorecer su ejecución.
- . Participar en la elaboración de los planes y programas que se realicen en los centros y favorecer su desarrollo.
- . Todas las que se deriven del desarrollo de sus funciones.

## **6.- COMUNICACIÓN DE LA AGRESIÓN**

De la misma forma que en cualquier otro accidente de trabajo, la trabajadora o el trabajador que haya tenido una agresión con lesión corporal, podrá dirigirse a la Mutua, al Servicio de Urgencias de cualquier Centro Sanitario del SNS-O o, en su caso, al Servicio Sanitario de la entidad gestora correspondiente, donde recibirá asistencia sanitaria y le emitirá el informe oportuno. El empleado agredido, junto con su responsable inmediato cumplimentará la hoja de registro de agresiones que será remitida a la Dirección del Centro y al Servicio de Prevención de su ámbito de trabajo. Igualmente el empleado enviará al Servicio de Prevención copia del informe oportuno.

En caso de no ser necesaria la atención sanitaria, el trabajador junto con el responsable inmediato cumplimentará la hoja de registro de agresiones la cual será remitida a la Dirección del centro y al Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de su ámbito de trabajo.

Tras esta comunicación la Dirección del Centro o Dirección de RR.HH., en función de la naturaleza de los hechos, informara y asesorara al trabajador ofertándole el apoyo psicológico y la asistencia jurídica a través de los correspondientes servicios de prevención y servicios jurídicos del Gobierno de Navarra.

## **7.- INTERPOSICIÓN DE LA CORRESPONDIENTE DENUNCIA.-**

1.- Los responsables de las distintas unidades administrativas o centros de trabajo (Secciones, Negociados y otras unidades administrativas inferiores) de los departamentos u organismos autónomos son los máximos responsables de las actividades preventivas correspondientes a su ámbito de actuación; de ahí que recaiga en dichos responsables más directos del centro donde haya ocurrido la agresión, el ofrecimiento de asesoramiento legal, sobre todo si el empleado agredido ha decidido denunciar el hecho ocurrido.

Entre las infracciones que más frecuentemente se pueden dar, nos encontramos con las siguientes:

- Agresiones físicas.
- Delitos y faltas contra la libertad: amenazas y coacciones.
- Delitos y faltas contra el honor: injurias e insultos.

2.- El empleado afectado acudirá, acompañado cuando proceda por el responsable del centro de trabajo o de la unidad administrativa correspondiente donde haya ocurrido la agresión, a presentar la correspondiente denuncia, lo cual podrá hacerlo ante el Ministerio Fiscal, ante cualquier órgano judicial (resulta conveniente hacerlo ante el Juzgado de Guardia correspondiente, existen 5 en Navarra, uno por cada Merindad: Aoiz, Estella, Pamplona, Tafalla y Tudela) o ante cualquier dependencia policial (Policía Foral, Policía Municipal, Guardia Civil o Policía Nacional).

## **8.- ASESORAMIENTO LEGAL Y ASISTENCIA JURÍDICA**

1.- El asesoramiento legal previo, anterior o posterior a la presentación de la correspondiente denuncia, deberá prestarse por los servicios jurídicos de cada uno de los ámbitos en que se estructura la Administración de la Comunidad Foral y sus organismos autónomos en materia de prevención de riesgos laborales y más concretamente, por los servicios jurídicos de la Dirección de Recursos Humanos del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, del Servicio de Recursos Humanos de la Dirección General de Inspección y Servicios del Departamento de Educación y de la Dirección General de Función Pública del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

A tal efecto, se confeccionará una Guía de Orientación Jurídica; que no tendrá otra finalidad que la de servir de ayuda, facilitando el trabajo a prestar por los miembros de dichos servicios jurídicos, relativo al asesoramiento e información a los empleados que sean objeto de violencia en el trabajo sobre sus derechos, obligaciones y acciones legales que pudieran emprender en cada situación y caso.

2.- Por su parte, la asistencia jurídica, consistente en la defensa y representación ante los Tribunales de Justicia, deberá prestarse por el Servicio de Asesoría Jurídica de la Dirección General de Presidencia del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior; servicio, éste, que entre sus funciones tiene encomendada "la representación y defensa en juicio, previo acuerdo del Gobierno de Navarra, de las autoridades, funcionarios y empleados de la Administración de la Comunidad Foral o de sus organismos autónomos, cualquiera que sea su posición procesal, cuando los procedimientos se sigan por actos u omisiones relacionadas con el cargo" (Artículo 10, apartado 1, letra c), del Decreto Foral 116/2007, de 3 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior).

A tal efecto, caso de que el empleado agredido –una vez presentadas la denuncia y efectuado el ofrecimiento de acciones penales y/o civiles por parte del juzgado correspondiente-, decidiera ejercitar las acciones anteriores, penales y/o civiles, podrá solicitar a través de la Secretaría General Técnica del Departamento o Dirección de Gestión de Recursos Humanos del organismo autónomo en que preste sus servicios la tramitación de la petición de asistencia jurídica del Servicio de Asesoría Jurídica del Departamento de Presidencia, Justicia e Interior.

Reseñar que la defensa y representación en juicio del afectado por parte de dicho Servicio de Asesoría Jurídica (así como el asesoramiento jurídico previo), se llevará a cabo a propuesta de los Consejeros o Directores Generales de los Departamentos y Directores Gerentes de los organismos autónomos; previa solicitud, por escrito, debidamente motivada, dirigida a dicho Servicio (respaldando, en definitiva, al empleado, cara al ejercicio de acciones ante la Jurisdicción correspondiente).

## **9.- DAÑOS MATERIALES.-**

1.- 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.

A tal efecto, se procederá por parte de la Administración a la habilitación de la correspondiente partida presupuestaria; o a la suscripción del correspondiente seguro de daños.

2.- Para que el empleado agredido pueda ser indemnizado por los daños materiales sufridos, deberá mediar la correspondiente denuncia y, en su caso, ejercicio de la correspondiente acción civil (salvo en aquellos casos en que los hechos acaecidos no sean constitutivos de infracción penal –delito o falta- o no se justifique la autoría del mismo).

## **10.- SUPERVISIÓN Y EVALUACIÓN**

La supervisión y evaluación del Plan la llevará a cabo el equipo técnico creado mediante Resolución 3426/2007, de 25 de octubre, del Director General de Función Pública. Dicho equipo evaluará la eficacia de las políticas preventivas para la prevención de la violencia en el lugar de trabajos.

La evaluación se utilizará para la mejora continua del Plan y se llevará a cabo mediante:

- La supervisión periódica de las medidas adoptadas en cada centro.
- Elaboración de criterios de evaluación y recepción periódica de información.
- Promover reuniones periódicas con los representantes de cada centro para examinar y valorar la efectividad de las acciones realizadas.

Tras su evaluación, se procederá al diseño de planes y acciones, que se presentarán a los representantes de los trabajadores, quienes podrán realizar las propuestas que estimen adecuadas.

## **11.- DESARROLLO E IMPLANTACIÓN.**

El desarrollo e implantación del Plan 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.

Asimismo, los anexos que se recogen en este Plan Global (Hoja de Registro, y Diagrama de Actuación) se adaptarán para adecuarse a los ya existentes en los distintos ámbitos de la Administración.

### ANEXO 1

Hoja registro de agresiones

### ANEXO 2

Diagrama de actuación

### ANEXO 3

Referencias legales y bibliografía

## 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: / / 20 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
---	--

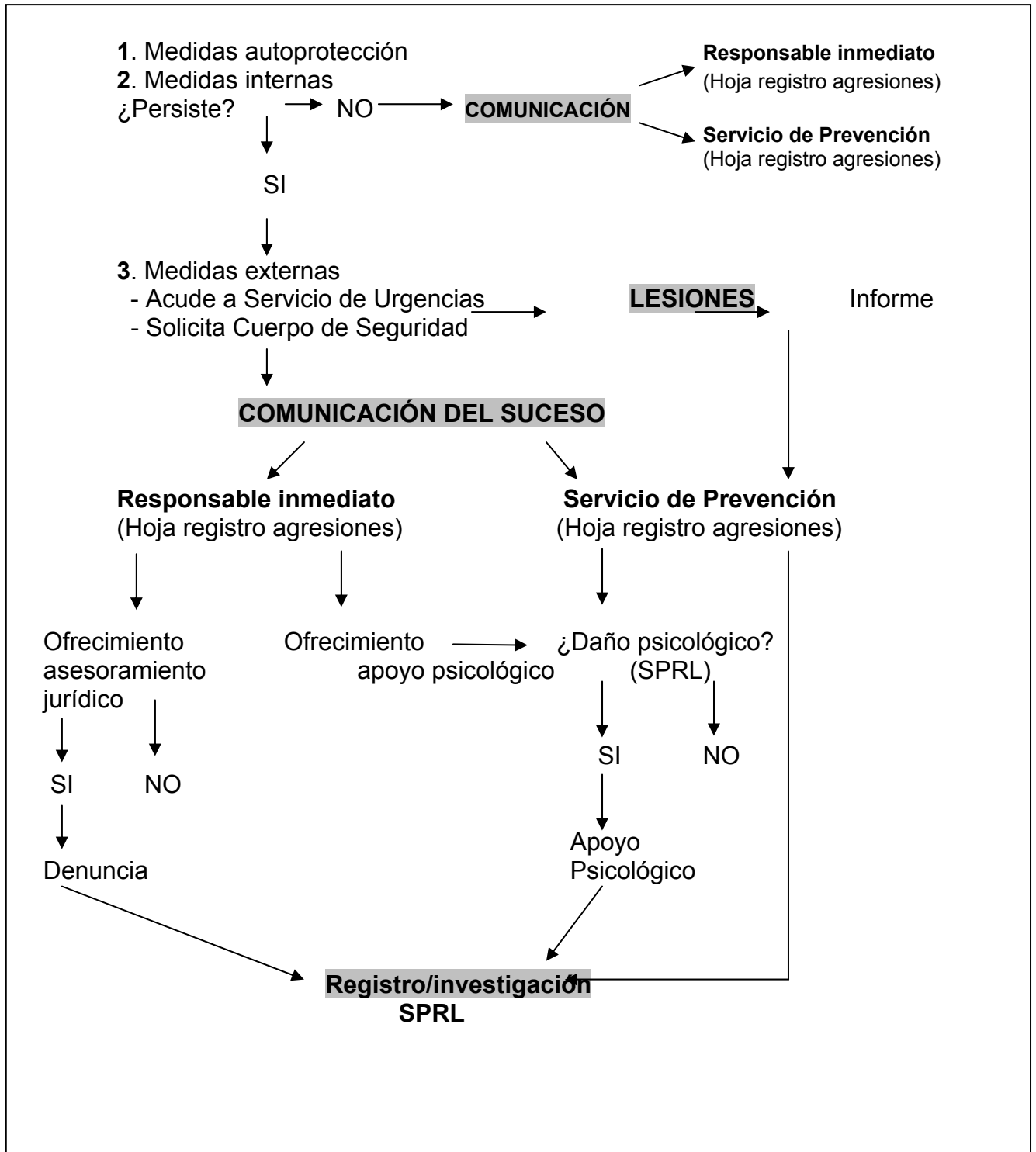
Relate lo ocurrido cronológicamente: antecedentes (momentos anteriores), hecho violento (conducta del agresor), desenlace (reacciones del trabajador y su entorno).

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: Nº registro del Centro:	Fecha comunicación al SPRL: 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

# Diagrama de acciones

## SITUACIÓN DE COMPORTAMIENTO VIOLENTO





## ANEXO 3

### Referencias legales y bibliografía

- Directiva 2000/43/CE del Consejo, de 29 de junio de 2000, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato de las personas independientemente de su origen racial o étnico.
- Directiva 2000/78/CE del Consejo, de 27 de noviembre de 2000, relativa al establecimiento de un marco general para la igualdad de trato en el empleo y la ocupación.
- Directiva 2002/73/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de septiembre de 2002, que modifica la Directiva 76/207/CEE del Consejo relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales, y a las condiciones de trabajo.
- Directiva 89/391/CEE del Consejo, de 12 de junio de 1989, relativa a la aplicación de medidas para promover la mejora de la seguridad y de la salud de los trabajadores en el trabajo.
- Acuerdo Marco sobre el acoso y la violencia en el trabajo firmado el 26 de abril de 2007 por la CES, BUSINESSEUROPE, la UEAPME y el CEEP sobre el acoso y la violencia en el trabajo.
- La Constitución Española encomienda a los poderes públicos velar por la seguridad e higiene de los trabajadores.
- La Ley de Prevención de Riesgos Laborales de 1995.
- Nota Técnica de Prevención 489: Violencia en el Trabajo. INSHT
- El Plan de Prevención de Riesgos Laborales.
- Chappell, D. ; Di Martino, V. (2000), *La violencia en el trabajo*, segunda edición, Ginebra : Organización Internacional del Trabajo
- Hoel, H. ; Sparks, K. ; Cooper, C. (2000), *The cost of violence and stress at work and the benefits of a violence and stress-free working environment*, Instituto de Ciencia y Tecnología de la Universidad de Manchester.
- Krug, E.G. et al., eds. (2002), *World report on violence and health*, Geneva : World Health Organization
- OIT/CIE/OMS/ISP Programa conjunto sobre la violencia laboral en el sector de la salud
- OIT/CIE/OMS/ISP (2002), *Directrices marco para afrontar la violencia laboral en el sector de la salud*. Ginebra : Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud.

- Cooper, C., Swanson, N. (2002), La violencia en el lugar de trabajo en el sector de salud : situación actual. Programa conjunto OIT/CIE/OMS/ISP sobre La violencia laboral en el sector de la salud
- Di Martino, V., *Relación entre el estrés laboral y la violencia en el trabajo en el sector de salud.*
- Richards, J., *El tratamiento de las víctimas de la violencia en el trabajo.*
- Wiskow, C., Directrices sobre la violencia en el trabajo en el sector de salud : Comparación de las principales directrices y estrategias nacionales conocidas : Reino Unido, Australia, Suecia, EE.UU. Ginebra