
Protocolo de actuación ante **agresiones externas** al personal del Departamento de Educación

Este protocolo recoge las actuaciones a seguir en caso de que personal adscrito al Departamento de Educación sea objeto de alguna de las siguientes conductas en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma, por parte de personas externas a la organización (alumnos, ex alumnos, usuarios, padres y madres, etc.).

- Violencia física
- Amenazas, insultos o conductas intimidatorias
- Daños materiales

PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

1. Actuación ante agresiones físicas

Ante una situación de agresión física, solicite ayuda al resto de sus compañeros/as, o avise al vigilante de seguridad de su centro 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

La agresión física se considera un accidente de trabajo. Si como consecuencia de la agresión sufre una lesión corporal que precisa asistencia, vaya a un centro sanitario. Si la lesión es grave acuda al Servicio de Urgencias de cualquier centro sanitario del SNS-O. En el resto de los casos, el personal de MUFACE acudirá centro concertado por el que haya optado y el personal de Seguridad Social a los centros de asistencia de Mutua Navarra.

Allí recibirá asistencia sanitaria y se le emitirá el informe médico oportuno.

3. Comunicación a la Dirección del Centro o al superior jerárquico.

La persona agredida o cualquier miembro del centro de trabajo/unidad administrativa que tenga conocimiento de una situación de agresión, debe ponerlo en conocimiento del Director/a del Centro (en su ausencia otro miembro del Equipo Directivo) o del Responsable de la Unidad Administrativa correspondiente.

La Dirección del Centro o superior jerárquico, siempre que ocurra una agresión lo comunicará a la Sección de Prevención de Riesgos Laborales del Departamento de Educación (Teléfonos: 848 423769 / 848 423728).

El Director/a del Centro o superior jerárquico junto con la persona agredida cumplimentarán la **Hoja de Registro y Notificación de Agresiones** y la remitirán a la Sección de Prevención de Riesgos Laborales (Fax: 848 42 37 38).

Al cumplimentar la Hoja de Registro y Notificación de Agresiones, la Dirección del Centro o superior jerárquico, oferta a la persona agredida apoyo psicológico y asesoramiento legal. Ambos se gestionarán desde la Sección de Prevención de Riesgos Laborales.

4. Apoyo psicológico

La Sección de Prevención de Riesgos Laborales se pondrá en contacto con la persona agredida y en función de la naturaleza de los hechos, determinará el alcance de la intervención a realizar en cada caso.

5. 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).

Previo o posterior a la interposición de la denuncia, a la persona agredida se le ofrecerá asesoramiento legal desde los servicios jurídicos del Departamento de Educación.

Protocolo de actuación ante agresiones externas en el lugar de trabajo



Amenazas, insultos o conductas intimidatorias

Las amenazas, insultos o conductas intimidatorias darán lugar a la puesta en marcha de este Protocolo cuando la gravedad y/o repetitividad de las mismas lo requieran, previa comunicación por parte de la Dirección del Centro a la Sección de Prevención de Riesgos Laborales.

Las incidencias que puedan darse en el ámbito de la convivencia de la comunidad educativa en los Centros docentes, activarán la puesta en marcha del Plan de Convivencia de cada centro, independientemente de que este Protocolo se active.

Daños materiales

En el caso que a la persona agredida se le ocasionen daños materiales derivados de actos de violencia externa en el ejercicio de su actividad profesional, se comunicará a los Servicios Jurídicos del Departamento de Educación.

DIRECCIÓN Y TELÉFONOS DE INTERÉS

Sección de Prevención de Riesgos Laborales

Polígono de Landaben C/E-F (INSL)

31012 Pamplona

- Comunicación agresión _____ 848 423769 / 848 423728

- Fax: _____ 848 423738

Servicios Jurídicos del Departamento de Educación _____ 848 426512

Teléfono de Emergencias _____ 112

Mutua Navarra _____ 900 212100