

**SERVICIO DE  
PREVENCIÓN  
DE RIESGOS  
LABORALES**



# ➔ **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS AL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN**

**Departamento de Educación**  
Servicio de Recursos Humanos  
**Sección de Prevención de Riesgos Laborales**  
Polígono Landaben, C/E y F, (INSL)  
31012 Pamplona  
Tel. 848 42 37 69 · Fax 848 42 37 38

**2012** CONTIGO  
AVANZAMOS



**Gobierno  
de Navarra**

# ⇒ PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ⇐

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

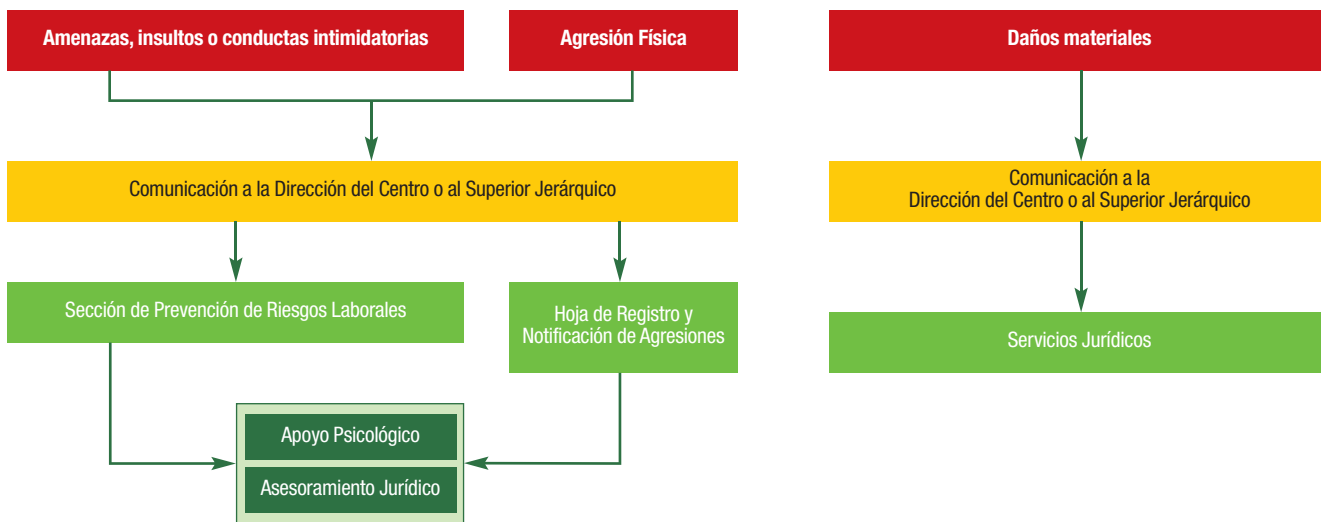
## PROTOCOLO DE ACTUACIÓN

☞ **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**.



## Protocolo de actuación ante agresiones externas en el lugar de trabajo



- **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-0. En el resto de los casos, el personal de MUFACE acudiría al 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.
- **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 La-

borales del Departamento de Educación (teléfonos: 848 42 32 18 / 680 57 86 49).

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.

- **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.
- **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.

## 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**  
**(Instituto Navarro de Salud Laboral)**  
**31012 Pamplona**

|   |                         |
|---|-------------------------|
| Comunicación agresión:                            | 848 423218 / 680 578649 |
| Centralita:                                       | 848 423769              |
| Fax:  | 848 423738              |
| Servicios Jurídicos del Departamento de Educación | 848 426512              |
| Teléfono de Emergencias                           | 112                     |
| Mutua Navarra                                     | 900 21 21 00            |