

CONSEJERÍA DE ECONOMÍA Y HACIENDA

RESOLUCIÓN DE 5 DE JULIO DE 2013, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS, POR LA QUE SE APRUEBA EL PROTOCOLO DE AGRESIONES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS.

La Administración Regional debe velar por sus empleados ante cualquier acto de violencia, entendido como un factor de riesgo más que hay que eliminar, en cumplimiento del artículo 14 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Esta Dirección General, consciente de la importancia de que el empleado público pueda desempeñar su trabajo en condiciones óptimas, ha impulsado la confección de este protocolo, con el fin de asegurar que los empleados públicos adscritos a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona y su salud no se vean afectadas.

Este protocolo tiene como objetivo proporcionar una herramienta de trabajo para prevenir, detectar o actuar ante posibles casos de agresión en el lugar de trabajo, con el fin de evitar o minimizar la probabilidad de riesgo para la salud del empleado, como consecuencia de conductas agresivas o violentas.

La confección de este protocolo ha tenido como fuente el Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones Externas en el Ámbito de la Mesa Sectorial de Administración y Servicios de la Administración Regional y ha sido dictaminado favorablemente en el Comité de Seguridad y Salud de Administración y Servicios, en su sesión de 27 de junio de 2013, por todas las Organizaciones Sindicales presentes en el mismo.

En su virtud, de conformidad con el artículo 73 del texto refundido de la Ley de la Función Pública de la Región de Murcia, aprobado por Decreto Legislativo 1/2001, de 26 de enero, y con el artículo 9 del Decreto 18/2012, de 10 de febrero, por el que se establecen los órganos directivos de la Consejería de Economía y Hacienda,

RESUELVO:

Primero. Aprobar el Protocolo de agresiones de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, que se adjunta como anexo.

Segundo. Ordenar la publicación del citado Protocolo en la Red Intranet de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.

Murcia, 5 de julio de 2013

EL DIRECTOR GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y
CALIDAD DE LOS SERVICIOS



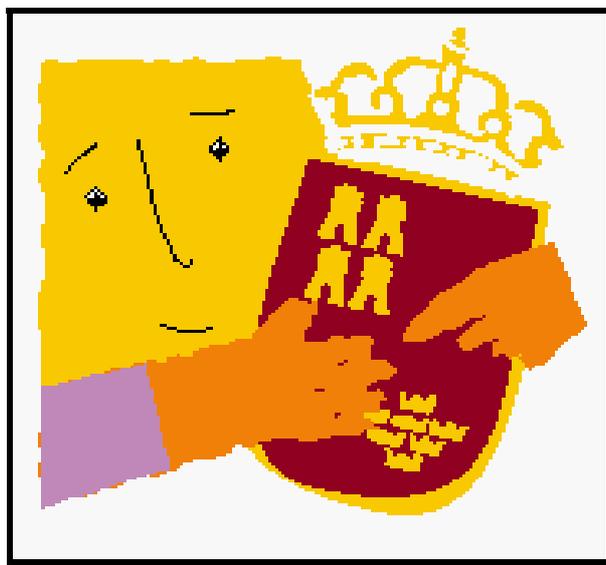
Fdo.: Enrique Gallego Martín

A handwritten signature in blue ink, written over the printed name 'Enrique Gallego Martín'. The signature is stylized and appears to be 'E. Gallego Martín'.



Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda
Dirección General de la Función Pública
y Calidad de los Servicios.

PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS



**DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN
PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS**



INDICE

OBJETIVO.-	3
ALCANCE.-	3
A.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA EVITAR CONDUCTAS AGRESIVAS O VIOLENTAS	
POR PARTE DE PERSONAL USUARIOS	4
1.- INFORMACIÓN AL PERSONAL USUARIO.-	4
2.- FORMACIÓN.-	5
3.- SALA DE ESPERA.-	5
3.1.- Recomendaciones a tener en cuenta en todas las Unidades Administrativas dependientes de la Dirección General	5
3.2.- Recomendaciones a tener en cuenta en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	6
4.- CALIDAD DEL SERVICIO.-	6
4.1.- Recomendaciones a tener en cuenta en todas las Unidades Administrativas dependientes de la Dirección General	6
4.2.- Recomendaciones a tener en cuenta en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	8
5.- SISTEMAS DE SEGURIDAD	8
5.1.- Recomendaciones a tener en cuenta en todas las Unidades Administrativas dependientes de la Dirección General	8
5.2.- Recomendaciones a tener en cuenta en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.-	9
6.- ACTIVIDADES FUERA DEL CENTRO HABITUAL DE TRABAJO.	9
6.1.- Recomendaciones a tener en cuenta en todas las Unidades Administrativas dependientes de la Dirección General.	9
6.2.- Recomendaciones a tener en cuenta en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales	9
B.- ACTUACIONES ANTE LA PROBABILIDAD DE AGRESIÓN.	10
C.- ACTUACIONES ANTE LA AGRESIÓN.	12
D.- ACTUACIONES DESPUÉS DE UNA AGRESIÓN.	13
D.1.- Asistencia sanitaria y psicológica.	13
D.2.- Asistencia jurídica.	14
D.3.- Investigación de la Agresión, Registro, elaboración de estadística y de un Mapa de Riesgos	14
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA O LEGISLACIÓN	14
ANEXO Nº 1.-PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN	15
ANEXO Nº 2.- FORMULARIO PARA EL REGISTRO DE ACTOS VIOLENTOS Y AGRESIONES	16



PROTOCOLO DE PREVENCIÓN Y ACTUACIÓN ANTE AGRESIONES EXTERNAS EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA FUNCIÓN PÚBLICA Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS

OBJETIVO.-

La Administración Regional, como organización empresarial, debe velar por sus empleados ante cualquier acto de violencia, entendido como un factor de riesgo más que hay que eliminar, en cumplimiento del artículo 14 de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales.

Esta Dirección General, consciente de la importancia de que el empleado público pueda desempeñar su trabajo en condiciones óptimas, ha impulsado la confección de este protocolo, con el fin de asegurar que los empleados públicos adscritos a la Dirección disfruten de un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona y su salud no se vean afectadas.

La confección de este protocolo ha tenido como fuente el Plan de Prevención y Actuación ante Agresiones Externas en el Ámbito de la Mesa Sectorial de Administración y Servicios de la Administración Regional

Este protocolo tiene como objetivo proporcionar una herramienta de trabajo para prevenir, detectar o actuar ante posibles casos de agresión en el lugar de trabajo, con el fin de evitar o minimizar la probabilidad de riesgo para la salud del empleado, como consecuencia de conductas agresivas o violentas realizadas por el personal usuario.

ALCANCE.-

Este protocolo será de aplicación al personal destinado en las Unidades Administrativas correspondientes a la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, tanto al ubicado en el Edificio Administrativo Infante como al que desempeña sus funciones en otros edificios administrativos.

Se difundirá entre todo el personal de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios a través de correo electrónico y reuniones donde se presentará el presente protocolo con el fin de informar sobre el contenido del mismo.

Con el fin de dar cumplimiento con el artículo 24 de la Ley 31/95 de Prevención de Riesgos Laborales, el personal de empresas externas que presten servicio a las unidades objeto de este protocolo (servicio de limpieza, mantenimiento, informática, profesorado externo, etc.), recibirá, en caso necesario, por parte del servicio correspondiente, la información pertinente para que la actuación de la empresa se adapte a las características específicas de



funcionamiento que se reflejan en la normativa, protocolo o procedimiento de trabajo de cada uno de los servicios.

A.- MEDIDAS DE PREVENCIÓN PARA EVITAR CONDUCTAS AGRESIVAS O VIOLENTAS POR PARTE DE PERSONAL USUARIO.

Los procedimientos que se adopten en este protocolo afectarán a los siguientes ámbitos:

1.- INFORMACIÓN AL PERSONAL USUARIO.-

Se refiere a la información que recibe el personal usuario que acude a las diferentes Unidades Administrativas que comprenden la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, en relación a cualquier actuación en materias de su competencia. La información que el personal de la Dirección General proporcione al personal usuario debe ser clara, concisa, veraz, asequible y comprensible.

Cualquier persona que acuda a las dependencias de la Dirección General, tiene un primer contacto con el control de accesos, donde los vigilantes de seguridad deben estar convenientemente informados sobre la ubicación de las diferentes dependencias de la misma.

No obstante lo anterior, en el vestíbulo del edificio, sito en la planta baja, deberán estar identificadas, mediante un cartel informativo, la ubicación y acceso a las diferentes dependencias que comprenden la Dirección General.

En cada uno de los despachos, junto a la puerta de entrada y a la altura de la vista, se colocará un cartel que indique el nombre y puesto de la persona que lo ocupa. De no ser posible colocar el cartel en el pasillo junto a la puerta de cada despacho, se pondrá en la mesa del empleado público, en lugar visible.

En la sala o zona de espera de las diferentes Unidades Administrativas se colocará un cartel con un slogan que recoja el fin último de esta Dirección, que es la de responder de manera eficaz a las demandas de otros empleados públicos o personal usuario en general, que acuden a las distintas dependencias buscando una respuesta a un problema concreto. Y que, como contrapartida, se les solicita el debido respeto y la consideración tanto a la persona del empleado público que le atiende como a la labor que realiza. Es por ello que, con el fin de garantizar en lo posible la existencia de un ambiente laboral donde el empleado público se sienta cómodo en el desarrollo de su trabajo y el personal usuario debidamente atendido, se ha elaborado un protocolo de medidas dirigidas tanto para fomentar lo anterior, como a frustrar cualquier conato de violencia.

**Nuestro objetivo es darle el mejor servicio.
Ayúdenos a conseguirlo.**



En esta oficina se dispone de un protocolo de actuación ante posibles agresiones externas.

2.- FORMACIÓN.-

Con el fin de que el personal de esta Dirección adquiriera las habilidades necesarias para prevenir y actuar en caso de una posible agresión, se diseñarán las acciones formativas necesarias que estarán incluidas dentro del Plan de Formación correspondiente, conteniendo, entre otras:

- Técnicas de comunicación eficaz.- Dirigido al personal adscrito a la Dirección, cuyo puesto de trabajo suponga la atención al público.
- Técnicas de afrontamiento de situaciones difíciles y autocontrol emocional. Dirigido al personal que desempeñe puestos de trabajo cuyas funciones o responsabilidad lleven consigo una alta probabilidad de enfrentamiento a situaciones difíciles y que requieran un elevado autocontrol emocional.

El jefe de cada servicio se asegurará de que el personal con más experiencia o menos vulnerable, se enfrente a aquellas situaciones o tareas cuyo abordaje puedan entrañar una mayor probabilidad de riesgo de agresiones, en lo que se refiere a la atención al ciudadano.

La formación se debe realizar de manera inicial y periódicamente a modo de recordatorio o reciclaje de la misma.

Asimismo, en el caso de que ocurriese alguna agresión, el responsable de la unidad, basándose en las características de la misma, valorará la necesidad de realizar una jornada o taller, en el que se analicen las circunstancias en las que se han producido los hechos, con el fin de adoptar las medidas que se consideren necesarias para evitar o reducir la probabilidad de una nueva agresión. Para la misma, podrá solicitar la colaboración del Servicio de Prevención.

3.- SALA DE ESPERA.-

3.1.- Recomendaciones a tener en cuenta en todas las Unidades Administrativas dependientes de la Dirección General.

El Edificio Administrativo Infante debe disponer en cada planta de, al menos, una sala o zona de espera con asientos confortables, dotándola de lectura u otro material divulgativo que pueda servir de entretenimiento al personal que acuda a las dependencias de cada Unidad Administrativa.

Así mismo, debe disponer de unos aseos próximos a las salas o zonas de espera, debidamente señalizados.



Con el fin de que exista el máximo confort posible, se recomienda que el nivel de ruido, de temperatura y humedad relativa se encuentre dentro de los límites establecidos en la normativa o guías técnicas correspondientes.

3.2.- Recomendaciones a tener en cuenta en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Se recomienda habilitar un espacio que garantice la confidencialidad en la cumplimentación de la documentación entregada en los exámenes de salud. En el caso de no contar con un espacio cerrado, en la sala de espera se ubicará el mobiliario de manera que pueda existir un espacio donde el empleado pueda cumplimentar la documentación con la necesaria privacidad.

Se recomienda ubicar un dispensador de agua potable para que, en caso necesario, el personal pueda tomar la medicación prescrita por el servicio médico.

4.- CALIDAD DEL SERVICIO.-

4.1.- Recomendaciones a tener en cuenta en todas las Unidades Administrativas dependientes de la Dirección General.

Con el fin de que el personal usuario que acuda a la Dirección General sea atendido correctamente, se sienta acogido, escuchado y perciba interés por parte del personal que le atiende, se fomentará:

- La información del personal.- El personal de la Dirección General dispondrá de los conocimientos necesarios, dentro de su nivel de competencia, para informar debidamente al personal usuario, así como conocer las funciones generales que realiza el resto de empleados de dicha Dirección, con el fin de dirigir adecuadamente al personal atendido al servicio o departamento donde pueda encontrar un respuesta a la información que demanda.
- Información al personal usuario: La documentación generada por la Dirección General, que deba ser entregada al personal usuario, contendrá la información necesaria para ponerse en contacto con la correspondiente unidad.
- Identificación del personal: En cada mesa de trabajo se colocará en lugar visible el nombre y puesto del empleado que la ocupe.
- Recursos humanos: La relación entre la demanda y los recursos humanos para responder a ésta, debe ser proporcional, con el fin de evitar una larga espera del personal usuario para ser atendido.
- Buzón de sugerencias: La Administración de la Región de Murcia dispone de un buzón en el hall de entrada del edificio, donde el personal usuario puede depositar las felicitaciones, quejas o sugerencias en relación al servicio prestado, existiendo un protocolo de respuesta a las mismas, pudiendo presentarse, así mismo, por vía telemática. Dicho procedimiento está regulado



en título II del Decreto 236/2010, de 3 de septiembre, de Atención al Ciudadano en la Administración Pública de la Región de Murcia. En las Unidades Administrativas que lo consideren necesario, podrán colocar un buzón donde se depositen las encuestas de calidad al servicio prestado por la misma.

- Confidencialidad: Se garantizará la confidencialidad y la intimidad, cuando el tema tratado lo requiera o la persona entrevistada lo solicite.
- Confort ambiental: Se garantizará unas condiciones ambientales agradables con el fin de proporcionar el confort adecuado, debiendo cumplir, como mínimo lo dispuesto en la normativa existente.

Interferencias en la calidad del servicio

En el supuesto caso de que algún empleado de la unidad observara que un compañero/a interfiriera en la conveniente calidad del servicio al personal usuario, o apreciase conductas que pudieran provocar respuestas agresivas o de malestar en éstos, le informará, de forma discreta, de la conducta incorrecta y las posibles consecuencias de la misma. En caso de la persistencia de dicha situación, informará al inmediato superior, debiendo tener conocimiento el Jefe de Servicio, que actuará en caso necesario.

Las actuaciones a adoptar en la mencionada situación serán las siguientes:

- Análisis de la situación planteada con el responsable del comportamiento incorrecto, valorando posibles alternativas de solución inmediata.
- Valorar la realización de otras tareas, funciones o puestos de trabajo más adecuados al perfil del empleado, sin perjuicio de las necesidades del Servicio.
- Planificar la realización de la formación obligatoria pertinente que capacite al empleado para el adecuado desempeño de su puesto de trabajo.
- Posibilidad de apertura de información reservada en aplicación de la normativa disciplinaria.

En caso de que dichos comportamientos pudieran derivarse de un problema de salud, el responsable de la unidad valorará la necesidad de recomendar al empleado la conveniencia de acudir a su centro de atención primaria o especializada. No obstante lo anterior, en caso de que fuera necesario determinar las medidas de adaptación del puesto de trabajo, se derivará al área sanitaria del Servicio de Prevención.



4.2.- Recomendaciones a tener en cuenta en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

- Información al personal usuario: En la documentación que se entrega a los empleados públicos citándolos para el examen de salud, se informará que se garantiza la confidencialidad, intimidad y dignidad de la persona.
- Identificación del personal: El personal sanitario cuya labor sea la atención al público, llevará una tarjeta identificativa con su nombre y el puesto que desempeña, con el fin de que el personal usuario pueda conocer la identidad de quién le está atendiendo en cada momento.

5.- SISTEMAS DE SEGURIDAD

5.1.- Recomendaciones a tener en cuenta en todas las Unidades Administrativas dependientes de la Dirección General.

La Dirección General y las diferentes Unidades Administrativas que la componen, dispondrán de las siguientes medidas de seguridad:

- El Servicio de vigilancia y control de accesos, dotado de escáner, arco detector de metales, cámaras de video-vigilancia y sistema de integración de alarmas, está ubicado a la entrada del edificio.

El sistema de integración de alarmas permite la visualización en realidad virtual de todas las dependencias y despachos del edificio, lo que permitiría avisar a los vigilantes de seguridad en caso de urgencia, a través de un sistema antipánico físico (pulsador) o telemático, que estarán colocados en la mesa de los despachos que se consideren oportunos. Los vigilantes podrán identificar de manera inmediata la procedencia de la señal.

- En los despachos destinados a entrevistas personales que solo dispongan de una puerta y en las que se prevea un posible comportamiento agresivo, el empleado ocupará un lugar desde donde se pueda acceder con facilidad a la puerta, evitando quedar arrinconado entre la pared y el personal usuario, con el fin de que, en caso de necesidad, no se encuentre con obstáculos que puedan impedir la rápida salida de la estancia. En caso de prever especial conflictividad, se recomienda que en todo momento la persona sea atendida por dos empleados.
- En caso necesario, se valorará la necesidad de implantar mecanismos de aviso a otros compañeros a través timbres (pulsadores antipánico) o de medios informáticos al uso, y que pasen lo más desapercibido posible para el personal usuario.



- Se deberá tener fácilmente accesible el número de teléfono de los vigilantes de seguridad con el fin de avisar en caso de urgencia.

5.2.- Recomendaciones a tener en cuenta en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.-

- Los despachos de médicos y enfermeras se mantendrán comunicados por puertas, con el fin de facilitar la comunicación entre despachos, así como la posibilidad de abandonar la estancia en caso necesario.
- El despacho ocupado por el psicólogo encargado de realizar las entrevistas clínicas, dispondrá de un sistema antipánico físico (pulsador) o telemático, colocado en la parte inferior de la mesa del despacho o en su ordenador, según corresponda, con el fin de que pueda ser activado si fuese necesario, y alertar a los vigilantes de seguridad.

6.- ACTIVIDADES FUERA DEL CENTRO HABITUAL DE TRABAJO.

6.1.- Recomendaciones a tener en cuenta en todas las Unidades Administrativas dependientes de la Dirección General.

- Se recomienda que el personal que realice trabajos fuera del centro disponga de teléfonos móviles, con el fin de que puedan tener acceso al servicio de emergencias 112.

6.2.- Recomendaciones a tener en cuenta en el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

Unidad Móvil de Vigilancia de la Salud.

En el caso de que el centro al que se vaya a prestar un servicio disponga de un recinto cerrado, la unidad móvil se ubicará dentro de dicho recinto.

En caso de no disponer del mismo, la unidad móvil se ubicará lo más próximo al centro, con el fin de que los vigilantes o personal de control de accesos puedan controlar la entrada y salida de personal a la unidad móvil.

Se recomienda que en todo momento en la unidad móvil haya dos empleados del Servicio y que, al menos, uno de ellos disponga de un teléfono, con el fin de que puedan tener acceso al servicio de emergencias 112.



Técnicos de Prevención en el desarrollo de una labor fuera de su centro habitual de trabajo.

Se recomiendan que dispongan de teléfono corporativo con el fin de que puedan tener acceso al servicio de emergencias 112.

Cuando se prevea que en la visita a determinado centro pueda entrañar riesgo de agresiones, deberá realizarse acompañado de otro compañero, debiendo informar de dicha situación a su responsable para que realice la planificación correspondiente.

Cuando dicho personal realice labores fuera de su lugar habitual de trabajo, remitirán un correo a su técnico responsable indicando el lugar de la visita, la hora de salida y la hora prevista de regreso.

B.- ACTUACIONES ANTE LA PROBABILIDAD DE AGRESIÓN.

A partir de la formación recibida por la Escuela de Administración Pública, se habrá proporcionado al empleado los conocimientos necesarios para distinguir aquellos indicadores de la conducta del personal usuario que puedan derivar en una agresión.

Situaciones en las que pueda presentarse una posible agresión:

- Se prevé la asistencia a una unidad administrativa concreta de un personal usuario que, por diferentes motivos, pudiera manifestar una conducta agresiva.
- De forma imprevista, desde los primeros momentos en que toma contacto con personal de la Dirección General o durante la prestación del servicio, el personal usuario muestra indicadores en su conducta que pudieran derivar en una agresión.

1. Actuación ante la primera situación:

Valorar a priori la estrategia de afrontamiento y atención al personal usuario. Quién, cómo, cuándo y dónde se va atender al personal usuario. Se seguirá el siguiente protocolo de afrontamiento:

- El empleado que prevea la posible situación conflictiva, lo comunicará a su inmediato superior, con el fin de que éste adopte las medidas que considere oportunas, entre ellas:
 - a.- El superior de la unidad decidirá cuál es el personal más idóneo para atender a un personal usuario en particular, así como la



necesidad de que lo haga solo o acompañado y, en este caso, quién lo debe acompañar.

- c.- En el caso de que exista una amenaza personalizada, se adoptarán las medidas oportunas para preservar la integridad del empleado amenazado, valorando la posibilidad del traslado provisional del lugar de trabajo, la prohibición de entrada al centro del supuesto agresor, la presencia de los vigilantes de seguridad, denuncia a la Guardia Civil, etc..
- d.- Valorar la conveniencia de preparar la entrevista con el fin dar una respuesta adecuada.
- e.- En todo caso, cuando se prevea la asistencia de un personal usuario que pudiera manifestar una conducta agresiva, se dará aviso al Servicio de Seguridad. Este aviso se realizará mediante la localización del Jefe de la unidad responsable de la Seguridad del edificio y se le indicará fecha y hora de la visita, para que por su parte prevea la dotación y protocolo de seguridad a seguir.

2. Actuación ante la segunda situación:

- En un primer momento, el empleado pondrá en práctica sus conocimientos en comunicación eficaz: asertividad, escucha activa, empatía... así como cualquier técnica de persuasión que permita calmar al personal usuario. Entre otras, se deberán utilizar las siguientes pautas de comunicación verbal y no verbal:
 - a) Cuidar el lenguaje. Que el mensaje que se mande al personal usuario sea claramente entendible, empleando un lenguaje claro y una terminología adecuada al perfil del personal usuario. Repitiendo el mensaje las veces que sea necesario hasta estar seguro de que ha entendido lo que se le pretendía transmitir.
 - b) Procurar no interrumpir al personal usuario, así como utilizar el asentimiento con la cabeza como signo de que le estamos escuchando y que estamos entendiendo lo que dice. Terminaremos haciendo un breve resumen de lo que hemos entendido que nos quería transmitir: “lo que usted me está comentando..., quiere decirme..., pretende plantear es...” con el fin de transmitirle que está siendo entendido y escuchado.
 - c) Tener muy en cuenta que el tono de voz, debe ser firme, cordial y no amenazante para el personal usuario. Evitar que sea elevado o que indique dureza, aspereza, brusquedad o altivez.
 - d) Se evitará utilizar la amenaza, el insulto o la coacción.



- e) Evitar el empleo de un estilo de comunicación que pueda ser interpretado como falta de interés, frialdad, menosprecio, etc.
 - f) Se tratará de evitar transmitir una información que no corresponda con la realidad, o que suponga mentir sobre la situación real del personal usuario. Así mismo, admitir que no es posible responder a su demanda o pregunta, cuando se carezcan de datos suficientes o no dependa del empleado.
 - g) Evitar dar la espalda al personal usuario o ponerse en pie mientras que éste permanece sentado, en tanto que este tipo de conductas pudiera ser interpretado como un desprecio o como exceso de autoridad.
 - h) En el caso de que la cuestión que se demanda no sea de la competencia del empleado al que ha acudido, y sí lo sea de otra dependencia de la Administración Regional, proporcionar al personal usuario, en la medida de lo posible, la información necesaria y suficiente para que pueda acceder a dicha dependencia, informando posteriormente a la otra unidad de la posible situación conflictiva.
- En caso de no conseguir calmar al personal usuario, se deberá en todo momento evitar cualquier conducta por parte del empleado que pudiera exacerbar la ira del personal usuario. Utilizar los medios al alcance para avisar de lo que está ocurriendo al compañero más accesible.
 - Si el empleado considera la probabilidad de una agresión inminente, intentará justificar su salida del despacho y pondrá en conocimiento de un compañero la situación con el fin de que tome partido y entre ambos intentar finalizar con la prestación del servicio o, por el contrario, invitarle a que abandone el despacho, notificándole que se continuará con la prestación del servicio en otro momento, para lo cual recibirá el aviso correspondiente. La presencia de un compañero es conveniente no solo como ayuda para controlar la situación, sino también como testigo en caso necesario.
 - En el caso de que el personal usuario se negase a abandonar el despacho, se recurrirá al personal del control de accesos, pudiendo éste solicitar el apoyo de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en caso necesario.

C.- ACTUACIONES ANTE LA AGRESIÓN.

En el supuesto caso de que las medidas disuasorias no hayan dado resultado y que el comportamiento del personal usuario suponga una agresión inminente que ponga en peligro la integridad física del empleado o de los bienes de la Administración:



En primera instancia, se establecerá una distancia de seguridad con el agresor, por lo que el empleado intentará abandonar el lugar, buscando otra dependencia donde pueda sentirse seguro. Asimismo, avisará a los compañeros y al personal de control de accesos con los medios a su alcance, por ejemplo, a viva voz, mediante medios informáticos, teléfono, timbre, etc.

En caso de no fuese factible la huida, el empleado actuará en legítima defensa utilizando los recursos disponibles a su alcance y proporcionales a los utilizados por el agresor y al daño que se pretenda evitar. Al mismo tiempo, el empleado utilizará los medios a su alcance para solicitar el auxilio de otras personas que pudieran intervenir para socorrerlo e inmovilizar al agresor, y avisar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en caso necesario.

Lo anterior es de aplicación tanto en locales cerrados de la Administración, como en espacios abiertos.

D.- ACTUACIONES DESPUÉS DE UNA AGRESIÓN.

Las intervenciones a posteriori de la agresión deben ir encaminadas a reducir al mínimo las repercusiones y las secuelas de la violencia laboral sobre la víctima y a reprimir el comportamiento del agresor, así como a llevar a cabo la investigación del suceso y registro del mismo.

D.1.- Asistencia sanitaria y psicológica.

D.1.1.- En caso de que la agresión tenga lugar en el Edificio Administrativo Infante:

- a) El empleado agredido comunicará dicha circunstancia a su inmediato superior y acudirá a la unidad de Vigilancia de la Salud, donde se realizará una primera intervención, valorándose la conveniencia de derivarlo a la Mutua correspondiente.

D.1.2.- En caso de que la agresión se produzca en otros centros distintos al Edificio Administrativo Infante:

- a) Lo comunicará a su inmediato superior.
- b) En caso de precisar asistencia sanitaria, acudirá a la Mutua. En caso de que la lesión sea grave, será trasladado al centro hospitalario más cercano.

D.1.3.- Atención psicológica:

La atención se realizará a la mayor brevedad posible, e incluirá medidas preventivas y de soporte emocional al empleado para el afrontamiento del suceso y minimizar las posibles secuelas. En el caso de que el empleado agredido



precise apoyo psicológico a medio-largo plazo será remitido, por los sanitarios del Servicio de Prevención, al Servicio de Salud Mental de la Mutua.

D.2.- Asistencia jurídica.

Una vez que el empleado ha sido atendido desde el punto de vista sanitario y psicológico, lo pondrá en conocimiento de la Dirección General de la Función Pública y Calidad de los Servicios, la que remitirá el expediente a la Dirección General de los Servicios Jurídicos, con el fin de que se adopten las medidas necesarias y se proporcione al empleado el asesoramiento necesario para la defensa de sus intereses.

D.3.- Investigación de la Agresión, Registro, elaboración de estadística y de un Mapa de Riesgos.

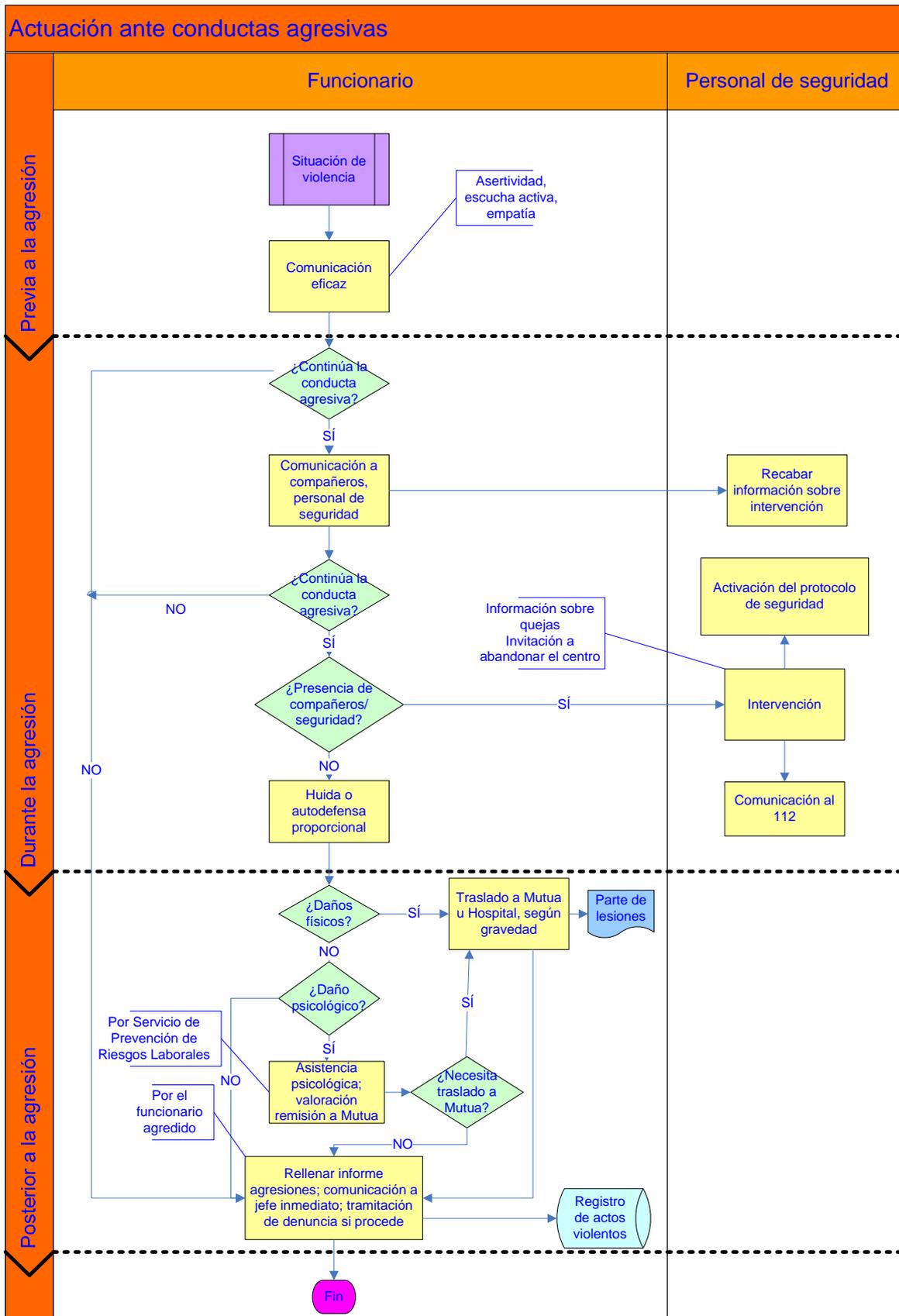
El empleado que ha sido objeto de una agresión, rellenará el modelo de informe para el registro de actos violentos y agresiones, el cual deberá remitir a su Secretaría General correspondiente y al Servicio de Prevención Coordinador. En caso de existencia de lesiones, la Secretaría General comunicará dicha situación a la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales cumplimentando el parte de solicitud de asistencia.

DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA O LEGISLACIÓN.

- Ley 31/1995 de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- NTP 489 del INSHT, de Violencia en el lugar de trabajo.
- NTP 891 del INSHT de Procedimiento de Solución Autónoma de los Conflictos de Violencia laboral (I y II).
- Plan de prevención y actuación ante agresiones externas en el ámbito de la mesa sectorial de Administración y Servicios de la Administración Regional. Aprobado por el Consejo de Gobierno en su sesión de 5 de febrero de 2.010.



ANEXO Nº 1.-PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE UNA AGRESIÓN





Región de Murcia
Consejería de Economía y Hacienda
Dirección General de la Función Pública
y Calidad de los Servicios.

ANEXO Nº 2.- FORMULARIO PARA EL REGISTRO DE ACTOS VIOLENTOS Y AGRESIONES.

Disponible en la intranet del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales.

Ruta: RICA/Documentación/Gestión/Prevención y Actuación ante Agresiones Externas/ Formulario para el registro de actos violentos y agresiones