

El referido descuento se llevará a cabo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 68 del Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra y en el 15 del Reglamento de Régimen Disciplinario, aprobado por Decreto Foral 117/1985, de 12 de junio, previa comunicación al/a interesado/a por parte de la persona responsable de la gestión de Recursos Humanos.

2. Procedimiento y criterios para la implantación progresiva del horario flexible en cada servicio.

La implantación del horario flexible en cada Servicio se autorizará por Alcaldía, mediante Resolución.

En las diferentes unidades deberá garantizarse el servicio de atención a los/as ciudadanos/as dentro del horario establecido y el correcto funcionamiento del resto de servicios. A tal efecto, cada servicio podrá establecer, de forma motivada, límites en la flexibilidad horaria establecida con carácter general para determinadas unidades o puestos de trabajo.

El horario flexible no se extenderá a aquellas unidades o colectivos de empleados/as respecto de los que no proceda su implantación por las características de los servicios que prestan, lo cual se determinará, de forma motivada, en la Resolución por la que se autoriza el horario flexible en la unidad o servicio afectado.

3. Seguimiento en la aplicación de las instrucciones sobre implantación progresiva de la jornada flexible.

Alcaldía realizará controles periódicos del seguimiento de las presentes instrucciones, a través del área de recursos humanos, exigiendo su cumplimiento en el caso de que fuera necesario y pudiendo revocar su autorización en el supuesto de que se persista en su incumplimiento.

ANEXO VIII

*Protocolo de actuación frente a agresiones
externas en el lugar de trabajo*

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 Berriozar 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.

Situación 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/a 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.

Actuación cuando ocurre la agresión

Cuando a pesar de las conductas planteadas el/la usuario/a continúa 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. Incluso aunque el/la agresor/a se haya ido, la 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 a Mutua Navarra 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 de Berriozar 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. 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 necesario, 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.

Hoja registro de agresiones

A cumplimentar por la persona trabajadora:

- Nombre y apellidos:
- Edad:
- Sexo: H M.
- Situación laboral: Fijo Temporal.
- Servicio:
- Puesto de trabajo:
- Teléfono:
- Fecha de la agresión:
- Hora de la agresión:
- ¿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 acudido a un centro sanitario? Si No.
- ¿Se ha tramitado I. T. por accidente laboral? Si No.
- Relate lo ocurrido cronológicamente: antecedentes (momentos anteriores), hecho violento (conducta del agresor), desenlace (reacciones del trabajador y su entorno).

(Firma de la persona trabajadora)

A cumplimentar por la persona responsables del servicio:

- Nombre y apellidos:
- Fecha de la agresión:
- Hora de la agresión:
- Recibe comunicación de la agresión con fecha y ofrece a la persona empleada asistencia jurídica: Si No.
- Remítase esta hoja registro a gerencia, al servicio de prevención y a los delegados de prevención.

(Firma del responsable del servicio)

A cumplimentar por el delegado de prevención:

- Solicita asistencia jurídica: Si No.
- Se presta asistencia jurídica: Si No.
- Medidas propuestas:
- Medidas realizadas:

(Firma del delegado de prevención)

Berriozar, abril 2014

Fdo.: Fdo.:

LOS/AS REPRESENTANTES SINDICALES - EL ALCALDE.

Fdo.:

LA RESPONSABLE DE R.R.H.H.