



Contingut mínim que haurien de tenir els procediments de prevenció i actuació davant de situacions de violència externa

1. Justificació

Declaració institucional de tolerància zero davant d'aquests tipus de conductes de violència externa (és a dir, procedent dels usuaris dels serveis públics), atesa l'obligació que té l'Administració de la Generalitat de garantir la seguretat i la salut dels seus empleats i empleades públics.

2. Objecte

Determinar l'abast del procediment que, en tot cas, haurà d'incloure la prevenció, l'actuació, el tractament, la gestió i l'eliminació o disminució dels riscos laborals i les seves conseqüències, davant les situacions de violència externa, tant les que es puguin produir mentre els empleats i empleades públics executin les funcions dels seus càrrecs com les que es puguin produir amb motiu d'aquestes.

3. Àmbit d'aplicació i definicions

En aquest apartat cal determinar quin tipus de conductes s'inclouen en aquest procediment i quins conceptes s'utilitzaran. Per exemple, s'haurien d'incloure els conceptes següents, amb les corresponents definicions:

- **Abús:** comportament que humilia, degrada o indica d'alguna altra manera una falta de respecte a la dignitat i al valor de l'empleat/ada públic.
- **Accident de treball:** materialització o concreció d'un perill en un succés o sinistre que provoca dany a la salut de l'empleat/ada públic i/o dany a la propietat. Pot o no produir baixa laboral de l'empleat/ada públic.
- **Agressió/atac:** comportament intencionat que pot produir danys físics i/o psicològics a l'empleat/ada públic. Inclou les escopinades.
- **Amenaça:** promesa de recórrer a la força física o al poder, que produeix la por al dany físic, sexual, psicològic o a altres conseqüències negatives per a l'empleat/ada públic.
- **Assetjament/violència sexual/homofòbia:** tota conducta o comentari amb connotació sexual, i/o amb motiu de l'orientació sexual de l'empleat/ada públic, que provoca que aquest/a se senti amenaçat/ada, humiliat/ada o avergonyit/ida.
- **Danys** als béns propis i/o de l'Administració.
- **Incident:** materialització o concreció d'un risc en un succés o sinistre sense provocar dany a la salut de l'empleat/ada públic, i/o dany a la propietat, i que, en d'altres circumstàncies, podria haver-ne provocat.
- **Intimidació:** comportament ofensiu i repetit en el temps, amb intents venjatius, cruels o maliciosos per tal d'humiliar o aconseguir modificar la conducta de l'empleat/ada públic.
- **Violència física:** tota conducta que directa o indirectament està dirigida a ocasionar un dany físic sobre l'empleat/ada públic.

- **Violència laboral:** constituïda per incidents en què l'empleat/ada públic pateix abusos, amenaces o atacs en circumstàncies relacionades amb el seu treball que posen en perill, implícita, o explícitament, la seva seguretat, el seu benestar o la seva salut, i que es produeixen a través de qualsevol mitjà.
- **Violència modal:** comportament inadequat d'una persona envers l'empleat/ada públic i que, sovint, inclouen gestos amenaçadors i/o intimidatoris.
- **Violència psicològica:** ús arbitrari del poder, o amenaces de recurs a la força física, contra l'empleat/ada públic, que puguin fer mal al desenvolupament físic, mental, espiritual, moral o social. Inclou l'abús verbal, la intimidació i les amenaces.

4. Competències

En aquest apartat s'han d'incloure les funcions, competències i responsabilitats dels diferents agents implicats al llarg de tot el procediment, tenint en compte, més específicament, tota la línia de comandament, així com les unitats de recursos humans, els serveis de prevenció de riscos laborals, les assessories jurídiques, els treballadors/ores, els delegats/ades de prevenció i els comitès de seguretat i salut.

5. Procediment d'actuació

5.1. Fase de prevenció

En aquest apartat s'hauran d'incloure, detalladament, tant les funcions dels treballadors/ores que poden ser susceptibles de partir una situació de violència externa, com les circumstàncies en què es realitzen, les quals poden ser determinants per estar exposats/ades a una situació de violència externa.

5.1.1. Identificació, avaluació de risc i mesures preventives

En compliment de les obligacions empresarials i de conformitat amb els principis de l'acció preventiva recollits a l'article 15 de la Llei 31/1995, de 8 de novembre de prevenció de riscos laborals, s'haurà identificar el risc per tal d'evitar-lo i, en cas que això no sigui possible, d'avaluar-lo; així com tenir en compte la resta de principis que siguin d'aplicació.

5.1.2. Informació i formació dels treballadors/ores

En aquest apartat s'hauran de tenir en compte les previsions recollides als articles 18 i 19 de la Llei de prevenció de riscos laborals, en relació amb la situació de risc, així com de les mesures de prevenció i protecció.

5.2. Fase d'intervenció

En aquesta fase s'han d'incloure totes aquelles actuacions reactives davant d'una situació de violència que s'hagi produït.

5.2.1. Pla d'actuació davant d'una situació de violència

En aquest apartat s'han d'incloure respostes a preguntes com, per exemple: què cal fer davant d'una situació de violència o com actuar per tal de reduir al mínim les conseqüències generades.

5.2.2. Informació, comunicació i registres

En aquest apartat s'han d'establir els mecanismes d'informació i comunicació d'aquestes situacions als diferents agents implicats i, molt específicament, als delegats/ades de prevenció. Així mateix, s'haurà de preveure un full de registre que inclogui tota la

informació de la situació produïda i que pugui permetre fer-ne la investigació i el seguiment corresponents.

5.2.3. Assessorament i suport jurídic

En aquest apartat s'han d'incloure l'assessorament general, així com l'acompanyament i assessorament, des de la presentació de la denúncia policial fins a les actuacions judicials.

5.2.4. Suport psicològic-sanitari i rehabilitador

En els supòsit de danys físic i/o psíquics, aquests han de tenir el tractament d'accident laboral, amb les corresponents conseqüències que es deriven d'aquesta qualificació. En tot cas, els tractaments posteriors i de rehabilitació s'hauran de canalitzar a través de la mútua d'accidents de treball.

5.2.5. Investigació dels fets des d'una perspectiva integral (preventiva i de seguretat)

Al tenir la consideració d'accident de treball, s'haurà d'informar a l'autoritat laboral i dur a terme la investigació de les circumstàncies del accident, quan aquesta sigui preceptiva, i també en la resta de supòsits, en la mesura que sigui possible. D'aquesta investigació se'n podran extreure les conclusions que permetin l'establiment de mesures correctores.

5.2.6. Proposta, aplicació i seguiment de mesures correctores

En relació amb el punt anterior, es proposaran les mesures preventives i/o organitzatives que hauran de ser aplicades pels responsables de la unitat afectada, i també en faran el seguiment corresponent. Al llarg de tot aquest procés hi haurà la participació dels treballadors/ores, a través dels delegats/ades de prevenció i dels comitès de seguretat i salut.