



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. Inclou les escopinades.
- 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 produeix danys físics i/o psicològics a l'empleat/ada públic
- Amenança: 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.

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'hàn 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.