

TAULA DE CONTROL

Distribució			Registres associats
Substitueix	Data d'emissió	Data d'aplicació	
	03/03/2023	03/03/2023	
Elaborat per	Revisat per	Aprovat per	Documents associats
Equip tècnic	Cap de l'Àrea de Prevenció i Assistència	Gerent	
AC, CL, MP	Montserrat Peregrina Pedrola	Jaume Tintoré Balasch	

CONTINGUT

1. INTRODUCCIÓ.....	1
2. OBJECTIUS	2
3. DEFINICIONS	2
4. ÀMBIT D'APLICACIÓ	2
5. RESPONSABILITATS DELS PARTICIPANTS EN EL PROCEDIMENT	3
6. PROCEDIMENT	4
6.1. Anàlisi de risc	4
6.2. Registre d'accidents i incidents.....	4
6.3. Mesures de control del risc	5
7. REGISTRES I DOCUMENTACIÓ RELACIONADA.....	7
8. REFERÈNCIES.....	7
9. EQUIP DE REDACCIÓ.....	8

1. INTRODUCCIÓ

Moltes de les tasques desenvolupades en l'entorn de la Universitat suposen la interacció amb altres persones, entre les quals estudiants i treballadors d'altres empreses. Durant aquesta interacció no es pot descartar l'aparició, de manera excepcional, d'episodis de violència verbal i fins i tot física contra el personal de la UAB i el personal d'empreses externes que treballi en una situació de dependència respecte de la UAB, o de violència contra els béns materials de la institució.

Tenen la consideració d'accions violentes les agressions físiques, però també totes aquelles conductes de tipus físic o verbal (amenaces, insults, injúries, calúmnies) que no generin una lesió física però coaccionin la voluntat d'una persona o puguin produir-li un dany psicològic.

Aquest risc, denominat *violència ocupacional d'origen extern*, es considera risc laboral i per tant, si es materialitza, té la consideració d'accident de treball i ha de ser gestionat com a tal.

2. OBJECTIUS

- Establir mesures preventives que limitin l'aparició d'episodis de violència.
- Establir mesures reactives que limitin les conseqüències derivades de l'aparició d'un episodi de violència.
- Establir mesures de suport, acompanyament i seguiment per a les persones afectades per un episodi de violència.

3. DEFINICIONS

Violència en el lloc de treball: tota acció, incident o comportament mitjançant el qual una persona, en l'exercici de la seva activitat professional o com a conseqüència directa d'aquesta, és amenaçada, humiliada, agredida o lesionada per una altra persona.

Violència ocupacional d'origen extern: qualsevol acte de violència exercit per una persona aliena a l'organització contra una persona que hi treballa en l'exercici de la seva activitat professional o com a conseqüència directa d'aquesta.

Coacció: tota acció que mitjançant la intimidació o la violència constrenyi una persona a deixar de fer allò que li pertoca.

4. ÀMBIT D'APLICACIÓ

Aquest procediment és aplicable a tot el personal de la UAB quan l'episodi de violència es materialitzi:

- A les instal·lacions de la UAB durant el desenvolupament de la tasca professional.
- Fora de les instal·lacions de la UAB, dins o fora de la jornada laboral, sempre que es demostrï que l'episodi de violència té un nexe de causalitat amb la pràctica professional desenvolupada a la UAB.

No són objecte d'aquest procediment els casos d'assetjament, en totes les modalitats que puguin afectar el personal propi de la UAB i el personal d'empreses externes que treballi en una situació de dependència respecte de la UAB. Per a aquests casos la UAB disposa de protocols d'actuació específics, en concret:

- Política per a la dignitat de les persones. Instruments per a garantir un entorn lliure d'assetjament a la UAB.
- Protocol per prevenir i actuar contra l'assetjament sexual, l'assetjament per raó de sexe, orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, i la violència masclista.
- Coordinació d'activitats empresarials en matèria preventiva.

No són objecte tampoc d'aquest procediment:

- Les accions violentes derivades d'un acte delictiu (robatori, atracament, etc.) no relacionades amb l'activitat laboral, ni
- els riscos relacionats amb el comportament humà quan aquest busca de manera intencionada un dany a la col·lectivitat (per exemple atemptats o sabotatges);

aquest tipus de risc, denominat *risc antròpic*, es tracta dins dels plans d'autoprotecció.

5. RESPONSABILITATS DELS PARTICIPANTS EN EL PROCEDIMENT

Agents	Responsabilitats
Àrees responsables de la gestió de les persones (PAS i PA)	<ul style="list-style-type: none"> — Informar el personal d'aquest procediment. — Garantir la implantació de les mesures preventives o correctores pertinents que siguin competència seva.
Delegats de Prevenció (DP)	<ul style="list-style-type: none"> — Col·laborar en la promoció, la difusió i l'aplicació d'aquest procediment entre el personal de la UAB. — Informar l'Àrea de Prevenció i Assistència sobre les situacions de risc que detectin. — Fer el seguiment de la implantació d'aquest procediment.
Persones responsables d'àmbit	<ul style="list-style-type: none"> — Implantar les mesures preventives o correctores que siguin competència seva. — Informar d'aquest PNT en el seu àmbit. — Col·laborar amb el Servei de Prevenció en l'aplicació d'aquest PNT en el seu àmbit de responsabilitat. — Col·laborar en les tasques de seguiment i acompanyament en cas de produir-se afectacions en la salut entre el personal.
Servei de Prevenció (SP)	<ul style="list-style-type: none"> — Incorporar aquest tipus de risc a les avaluacions. — Informar el personal d'aquest procediment. — Investigar els accidents i incidents. — Proposar mesures correctores.
Servei Assistencial de Salut	<ul style="list-style-type: none"> — Garantir l'atenció sanitària al campus. — Seguir els casos des del punt de vista sanitari. — Col·laborar amb la mútua d'accidents de treball.
Servei de Seguretat i Vigilància (SSV)	<ul style="list-style-type: none"> — Gestionar les urgències en matèria de seguretat al campus, intervenint en els casos de violència ocupacional d'origen extern, tant pel que fa a personal propi com aliè. — Garantir el manteniment adequat dels sistemes i dispositius de seguretat a les instal·lacions de la UAB. — Col·laborar en l'anàlisi del risc laboral relacionat amb la violència d'origen extern.
Direcció d'Arquitectura i Logística (DAL)	<ul style="list-style-type: none"> — Gestionar les accions de resolució de possibles danys materials.
Gabinet Jurídic	<ul style="list-style-type: none"> — Assessorar i, si escau, exercir accions legals.
Personal de la UAB	<ul style="list-style-type: none"> — Comunicar qualsevol incident o accident. — Col·laborar en l'aplicació de les mesures de control, especialment en tot allò relacionat amb la formació i la informació (conèixer i seguir les consignes sobre violència ocupacional d'origen extern establertes per l'organització).

6. PROCEDIMENT

6.1. Anàlisi de risc

A les instal·lacions de la UAB aquest risc pot aparèixer principalment als espais de més interacció amb usuaris (atenció al públic).

Les causes més habituals que poden produir la materialització d'aquest risc es podrien resumir en:

- La percepció que pot tenir un usuari en relació amb el servei rebut quan considera que aquest no s'ajusta a la seva demanda o expectativa prèvia.
- Problemes comunicatius o relacionals entre l'usuari i el professional.
- Usuaris amb trastorns de conducta (alcoholisme, patologia psiquiàtrica, etc.).

Aquest risc, per tant, ha de ser identificat i valorat dins de les avaluacions de risc amb especial atenció en (llista indicativa no exhaustiva):

- els suports logístics i punts d'informació,
- el Servei d'Activitat Física,
- el Servei Assistencial de Salut,
- les gestions acadèmiques,
- les biblioteques,
- les activitats als espais docents.

El risc de violència ocupacional d'origen extern també es pot presentar en qualsevol àmbit de treball durant l'aparició d'episodis de violència verbal, coacció o violència contra les coses durant el desenvolupament d'accions reivindicatives de la comunitat universitària.

Per les seves peculiaritats cal una anàlisi específica del personal propi del Servei de Seguretat i Vigilància. En aquest cas els episodis de violència es poden donar no només en l'atenció als usuaris, sinó també en l'actuació enfront d'actes vandàlics o de caràcter delictiu.

6.2. Registre d'accidents i incidents

Per tal de conèixer la incidència real d'aquest tipus d'episodis, poder analitzar-los i proposar mesures correctores, cal conscienciar tot el personal de la necessitat de comunicar qualsevol accident o incident relacionat amb un episodi de violència.

Per a aquestes comunicacions, les persones agredides han de fer servir el mateix formulari de comunicació d'incident i accident:

https://eformularis.uab.cat/web/area_prevencio/informeaccidents

En el cas de danys materials, qui ha d'emplenar el formulari és la persona responsable de l'àmbit o qualsevol dels testimonis.

6.3. Mesures de control del risc

Les mesures de control del risc inclouen les accions encaminades tant a minimitzar la probabilitat que el risc es materialitzi, com, un cop hagi aparegut, minimitzar-ne les conseqüències.

Aquestes mesures es poden dividir en:

- Mesures preventives: accions per evitar l'aparició del risc.
- Mesures reactives: accions a portar a terme durant la materialització del risc.
- Mesures correctores: accions a executar un cop materialitzat el risc.

6.3.1. Mesures preventives

Com a mesures preventives destaquen:

- Compromís institucional. Explicitar el compromís institucional de rebuig davant qualsevol episodi de violència ocupacional d'origen extern. Aquest compromís ha de ser conegut per tot el personal però també pels principals membres de la comunitat universitària (estudiants i personal d'empreses externes).
- Mesures organitzatives. L'existència de procediments i normatives clares sobre el processos que impliquen l'atenció al públic suposa una mesura preventiva elemental per limitar la materialització del risc. Els àmbits afectats han de parar especial atenció a establir procediments clars sobre la gestió d'incidències, queixes i reclamacions per part dels usuaris. Aspectes com el dimensionament correcte dels serveis d'atenció al públic són també una mesura preventiva elemental. Cal garantir en la mesura del possible un servei àgil i de qualitat, i preveure una certa capacitat d'adaptació dels recursos (dimensionament de plantilles, horaris d'atenció) durant els pics de feina previsibles (per exemple, períodes de matriculació, inici de curs, etc.).
- Mesures formatives. Mitjançant eines formatives es poden facilitar recursos al personal exposat al risc per tal de capacitar-lo en aspectes de detecció, evitació i actuació enfront d'un episodi de violència. Aquesta formació té caràcter obligatori per als llocs de treball sempre que així es determini mitjançant l'anàlisi de risc.
- Mesures informatives. Els treballadors exposats al risc han de saber que existeix i conèixer les mesures implicades en el seu control. La tasca informativa ha d'incloure també els usuaris, que han de disposar d'accés a la informació rellevant sobre la prestació de serveis (drets i obligacions, recursos disponibles, horaris d'atenció, documentació necessària, etc.).
- Mesures estructurals. Tots els espais d'atenció al públic s'han de dissenyar i mantenir de manera que s'afavoreixi la comoditat i la funcionalitat i es garanteixi així la millor interacció amb els usuaris. Cal prestar especial atenció a les variables relacionades amb el confort (dimensions, mobiliari, il·luminació, ventilació, temperatura, taulells d'atenció, etc.).

6.3.2. Mesures reactives

- Campus de Bellaterra: mitjançant una trucada al Servei de Seguretat i Vigilància (SSV), operatiu 24 h al dia, 365 dies a l'any.
- A la resta de campus: el personal ha de seguir les consignes establertes a cada centre.

6.3.3. Mesures correctores

- Cal garantir l'acompanyament, suport i assistència en el temps de les víctimes.
- Si s'ha produït un dany s'ha de posar en coneixement del Servei Assistencial de Salut (SAS), que determinarà l'atenció sanitària necessària i podrà recomanar assistència psicològica en cas que es valori l'existència d'un dany mental (aparició de sentiments de por, vulnerabilitat, angoixa, etc.). En el cas d'un accident de treball, el SAS es coordinarà amb la mútua d'accidents de treball.
- Qualsevol episodi de violència s'ha de comunicar a la Gerència, que ha de valorar mitjançant el Gabinet Jurídic la necessitat d'emprendre accions judicials en nom de la UAB.
- Tot el personal ha de conèixer l'existència d'aquests recursos.
- En cas que membres de la comunitat universitària no laboral (estudiants, empreses concessionàries o de prestació de serveis) també estiguin implicats en l'incident, cal valorar l'aplicació de mesures disciplinàries per part dels òrgans de decisió corresponents.
- Si de resultes de l'anàlisi del succés es detecta la necessitat de millorar determinats aspectes de caràcter preventiu, aquestes millores s'han de proposar als responsables de fer-ne la implantació.
- En el cas de danys materials, s'han de dur a terme accions de reparació sobre els béns per tal de tornar a la normalitat de l'àmbit de la manera més ràpida.
- Si el tipus de dany no permet reprendre l'activitat cal elaborar un pla específic per a la tornada a la normalitat. Aquest ha de ser liderat pel responsable de l'àmbit i s'ha de presentar a la Gerència perquè l'aprovi i ajudi a implementar-lo.

7. REGISTRES I DOCUMENTACIÓ RELACIONADA

Documentació	Descripció	Origen del document	Suport físic
Avaluació i revisió de riscos	Anàlisi de risc	Personal tècnic del Servei de Prevenció (SP)	<input type="checkbox"/> Paper <input checked="" type="checkbox"/> Electrònic En cas que trieu aquesta opció, especifiqueu el tipus de suport: <input checked="" type="checkbox"/> PDF <input type="checkbox"/> Altres; especifiqueu-los: _____
Comunicat de risc	Comunicat en què s'informa el Servei de Prevenció d'una situació de risc sense dany a les persones	Personal de la UAB	<input type="checkbox"/> Paper <input checked="" type="checkbox"/> Electrònic En cas que trieu aquesta opció, especifiqueu el tipus de suport: <input checked="" type="checkbox"/> PDF <input type="checkbox"/> Altres; especifiqueu-los: _____
Investigació d'accident o incident	Informe tècnic per valorar les causes i mesures a adoptar per un accident o incident	Personal de la UAB o personal tècnic del Servei de Prevenció (SP)	<input type="checkbox"/> Paper <input checked="" type="checkbox"/> Electrònic En cas que trieu aquesta opció, especifiqueu el tipus de suport: <input checked="" type="checkbox"/> PDF <input type="checkbox"/> Altres; especifiqueu-los: _____

8. REFERÈNCIES

- Llei 3/2022, de 24 de febrer, de convivència universitària.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Estatuto del Estudiante Universitario.
- Resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros de 20 de noviembre de 2015, por el que se aprueba el Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella.
- NTP 489: Violencia en el lugar de Trabajo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Pérez Bilbao, J., Nogareda Cuixart, C. *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (1998)*
- Procediment: intervenció per violència ocupacional. *Guia de procediments municipals de gestió de recursos humans*. Comunitat de Recursos Humans (CORH).

- Cuestionario general de control preventivo de prevención de la violencia ocupacional de origen externo. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.
- Cuestionario de toma de datos de incidentes violentos. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

9. EQUIP DE REDACCIÓ

- Alicia Castella
- Carolina Luque
- Manuel del Pino