

La Facultad de Derecho de ESADE y la Fundación Prevent analizan la atención al público como riesgo laboral para el trabajador

El contacto directo con el público clasificado como un riesgo laboral para el trabajador

- **La Facultad de Derecho de ESADE y Fundación Prevent han organizado una jornada técnica para abordar los riesgos laborales que pueden derivarse de la violencia de los usuarios en aquellas profesiones que impliquen un contacto directo con el usuario/cliente.**
- **TMB contabiliza dos ataques al mes a conductores de bus y en el ICS hubo 845 notificaciones de actos de violencia a los profesionales sanitarios en el lugar de trabajo en 2008.**

Barcelona, 25 de noviembre de 2009. En la actualidad se ha podido observar un aumento de incidentes violentos –físicos o verbales- entre clientes/usuarios y trabajadores en aquellas profesiones que implican un contacto directo con el público o cliente. En este sentido, actividades laborales que se desarrollen en el sector de la educación, sanidad, transportes, entidades bancarias, servicios de atención al cliente, servicios de recaudación o asesoría jurídica o consultoría y que, en consecuencia, implican un contacto directo con el público implican un riesgo laboral para el trabajador que las empresas deben tener en cuenta, así como sus responsabilidades y obligaciones al respecto.

La Facultad de Derecho de ESADE y Fundación Prevent han organizado una jornada técnica al respecto para informar a los técnicos de prevención de riesgos laborales y empresarios de este tipo de riesgo laboral, que a menudo pasa por alto, y que precisa de unos protocolos de notificación, prevención y medidas preventivas adecuadas.

La jornada ha contado con la experiencia práctica de dos grandes instituciones como son Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) y el Institut Català de la Salut (ICS) que han expuesto sus datos de incidentes violentos de los usuarios contra los trabajadores y sus protocolos de actuación.

Así, el ICS, representado por la Sra. Meritxell Herreros y el Dr. Pau Gracia Alonso, ha podido contabilizar que en el 2008 hubo un total de 845 notificaciones de ataques violentos al personal de los cuales el 80,7% tenían lugar en centros de asistencia primaria y, del total, un 10,4% fueron agresiones físicas. Entre las causas que provocan en mayor medida estas reacciones de los usuarios encontramos la denegación de documentos de baja, quejas sobre la información recibida, disconformidad en la visita o el tiempo de espera en el centro. Por todo ello, el ICS ha implantado un sistema informático online para que las víctimas puedan reportar los sucesos y que la empresa actúe al respecto. Así mismo, también se han instalado dispositivos de aviso en las consultas o se han impartido cursos de formación para actuar en estos casos.

Por su parte, el Dr. Miquel Mira, responsable del Servicio de Prevención Propio y Director del Servei de Salut, Seguretat i Benestar Laboral de TMB, ha explicado que los conductores de autobuses son un colectivo que es a menudo víctima de ataques por parte de los usuarios, ya sea de forma oral o física, llegando a sufrir una media de dos ataques al mes. Entre las causas que provocan estas reacciones de los usuarios destacan las discusiones por situaciones de tráfico (en un 60%), y la petición de pagar tickets de bus con billetes grandes, el retraso de los coches, etc. Con el fin de mejorar la situación de sus trabajadores TMB puso en marcha, entre otras cosas, un plan piloto de instalación de mamparas de seguridad para sus conductores así como de cámaras de seguridad.

Las empresas deberían evaluar “el riesgo” de trabajar atendiendo al público

Como ha indicado Esther Sánchez, profesora titular de derecho del trabajo y de la seguridad social de la Facultad de Derecho de ESADE, las empresas deben tener interiorizada su responsabilidad y obligaciones en posibles casos de violencia a los trabajadores por parte de terceras personas evaluando los riesgos físicos y psicosociales de estar expuesto al contacto directo con los clientes además de valorar la posibilidad de incluir ciertas aptitudes de inteligencia emocional y autocontrol, entre otras, en los procesos de selección de personal para determinados puestos de trabajo.

Por su parte, Dña. Olga Vázquez, asociada senior de Cuatrecasas, Gonçalves Pereira también participó de a jornada mostrando las dificultades con las que se encuentran en ocasiones las empresas para presentarse como demandante en un caso de acoso a su trabajador.

Este es el quinto año consecutivo que la Facultad de Derecho de ESADE y Fundación Prevent colaboran juntos en la organización de estas jornadas técnicas.

Más sobre la Facultad de Derecho de ESADE (URL)

Desde que la Facultad de Derecho de ESADE inició sus actividades en 1992 en Barcelona, alrededor de 4.500 alumnos han pasado por las aulas con el objetivo de formarse como juristas capaces de afrontar los nuevos retos que plantea la profesión jurídica. La escuela cuenta con una amplia oferta formativa tanto en programas universitarios (Grado en Derecho, Master Interuniversitario en Derecho de la Empresa, Masters en Propiedad intelectual y Sociedad de la información y en Corporate Finance y Doctorado) como en formación continuada dirigida a profesionales del derecho (jornadas y seminarios).

Actualmente, más de 500 alumnos cursan la licenciatura ya plenamente adaptada al Plan Bolonia y 130 participan en Masters y programas de Postgrado. En mayo de 2009 la licenciatura o grado en Derecho de ESADE fue reconocido por segundo año consecutivo con el tercer puesto a nivel nacional y el primero de Cataluña, según El Mundo. El mismo diario también ha reconocido en numerosas ocasiones los postgrados en Asesoría y Gestión Tributaria y en Derecho Internacional de los Negocios de la Facultad de Derecho de ESADE como los mejores de España en su especialidad.

Recientemente la Facultad de Derecho de ESADE ha entrado en el ranking de las mejores escuelas de Derecho del mundo, por el Financial Times.

Sobre FUNDACIÓN PREVENT

Fundación Prevent, es una entidad sin ánimo de lucro, constituida con el fin de promover la Seguridad y Salud Laboral y la Integración Social y Laboral de las personas con discapacidad, áreas con un primer y último objetivo común: Mejorar la calidad de vida de las personas.

El compromiso con las personas y con la igualdad de oportunidades, la competitividad empresarial y el desarrollo profesional, y la responsabilidad social, constituyen, entre otros, los valores y los pilares fundamentales del conjunto de actividades fundacionales que Fundación Prevent a cabo bajo el lema "Entre la Competitividad, la Responsabilidad y la Ley", atendiendo de este modo a criterios sociales, políticos y económicos.

La labor social de Fundación Prevent se centra en el fomento de la información y concienciación social, y en la formación, inserción laboral y social de las personas con discapacidad. Los resultados de sus actividades fundacionales revierten en nuestra sociedad al contribuir a la igualdad de oportunidades, a la competitividad y responsabilidad empresarial, y a dar respuesta a las inquietudes de todos los agentes sociales implicados.

**Departamento de comunicación
Barcelona**

Oriol Llop/ Isabel Navarro
Tel.: 93 495 20 99 / 679 43 07 68

Marta Benito
610 784 110

Madrid

Enrique Jurado
Tel.: 91 359 77 14