

JORNADA
TRABAJO SEGURO:
TRABAJAR
SIN MIEDO

ASESÓRATE

Ante cualquier duda, llámanos

Equipo de asesoramiento
de Salud Laboral

91 536 52 12

slmadrid@usmr.ccoo.es

Salud Laboral COMFIA-Madrid

91 536 51 92

saludlaboral-madrid@comfia.ccoo.es



UNIÓN EUROPEA
FONDO SOCIAL EUROPEO
El Fondo Social Europeo invierte en tu futuro



La Suma de Todos



Instituto Regional de Seguridad
y Salud en el Trabajo
CONSEJERÍA DE EMPLEO, MUJER
E INMIGRACIÓN
Comunidad de Madrid
www.madrid.org

JORNADA
TRABAJO SEGURO:
TRABAJAR
SIN MIEDO

Madrid, 24 de febrero de 2011
Centro «Abogados de Atocha»
Sebastián Herrera, 12-14
28012 Madrid

III Plan Director en Prevención de
Riesgos Laborales de la Comunidad
de Madrid (2008 - 2011)



comisiones obreras de Madrid

PRESENTACIÓN

Nuestras plantillas, tanto en entidades financieras como en centros de atención telefónica, consultores en clientes, etc. son "la cara visible" de sus empresas frente a terceros, lo que provoca que sean las primeras víctimas directas de la exposición a diversos tipos de violencia.

En casos de violencia extrema, podemos definir dos aspectos:

- **Situaciones de atraco provocadas por terceros**
- **Agresiones directas de clientes, bien físicas o verbales bien presenciales o telefónicas, derivadas de situaciones de conflicto de dichos clientes con la empresa.**

En el primer aspecto, con importantes consecuencias de daños a la salud tanto físicos como psíquicos, a corto o largo plazo, desde COMFIA nos vimos abocados a judicializar el hecho de que las entidades financieras no contemplaran este delito como un riesgo laboral. El Tribunal Supremo nos ha dado la razón y en la sentencia obliga a que, al reconocer como riesgo laboral el atraco, este -al igual que todos los tipos de violencia restantes que afecten a los trabajadores y trabajadoras- deba ser tratado y evaluado, de manera que se eviten los daños a su salud.

Respecto a la violencia sufrida por el trato con clientes, es un campo sobre el que debemos estar alerta, al tratarse de uno de los principales riesgos, de los llamados psicosociales, y formar parte de los aspectos de la organización del trabajo.

Esta jornada -organizada por las Secretarías de Salud Laboral de CCOO de Madrid y de la Federación regional de Servicios Financieros y Administrativos- se enmarca dentro de las actuaciones del *III Plan Director en Prevención de Riesgos Laborales de la CM*, cofinanciadas por el Fondo Social Europeo. Con ocasión de la elaboración y próxima publicación de un Criterio Técnico de la Inspección de Trabajo sobre las actuaciones ante el riesgo de atraco pretende retratar una situación recurrente, así como transmitir todas las acciones y recomendaciones de actuación a los delegados y delegadas que desde el sindicato se van a seguir desarrollando con el fin de erradicar esta lacra social y laboral.

PROGRAMA

- 9.30 **Presentación de la jornada**
Carmelo Plaza, *Secretario de Salud Laboral de CCOO de Madrid*
- 9.45 **Estrés postraumático: aparición, tratamiento y vigilancia en relación con la actividad laboral**
Carmen Mancheño, *médica del Trabajo. Secretaria de Salud Laboral de CCOO de Madrid*
Juan Ramón Farrán, *psicólogo emergencista de Cruz Roja*
- 10.45 **Coloquio**
- 11.00 Pausa para el café
- 11.30 **Criterio Técnico sobre actuaciones inspectoras en relación al riesgo laboral de atraco**
Beatriz Losada, *Jefa adjunta de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social de Madrid*
- 12.00 **Experiencias sindicales ante situación de atraco y violencia telefónica**
Atraco en entidades financieras
José Bermejo, *delegado de prevención, sección sindical de La Caixa*
Violencia telefónica en sector TMK
Maribel Iglesias, *delegada de prevención, sección sindical de Iberphone*
- 12.20 **Coloquio**
- 12.30 **Reflexión jurídica y actuación sindical de COMFIA**
Félix Benito, *responsable de la Asesoría Jurídica de COMFIA-Madrid*
José Manuel Murcia, *Secretario federal de Salud Laboral*
- 13.00 **Coloquio**
- 13.30 **Clausura**
José María Martínez, *Secretario General de COMFIA*
- Modera la jornada:**
Ángeles Balué, *Secretaria de Salud Laboral de COMFIA-Madrid*