

Violencia en el trabajo en el colectivo de conductores de autobuses

Protocolos específicos de actuación



Violencia en el trabajo en el colectivo de conductores de autobuses

Protocolos específicos de actuación

FINANCIADO por:

Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales

PROMOVIDO por:

Federación de Empresas de Autobús

Federación de Servicios a la Ciudadanía de CCOO

Federación Estatal de Transportes, Comunicaciones y Mar de UGT

Federación Española Empresarial de Transportes de Viajeros

REALIZADO por:

Equipo Técnico del Departamento de Desarrollo de Proyectos e Innovación de SGS TECNOS, S.A.

ÍNDICE

1. La violencia en el trabajo

- 1.1. La violencia en el trabajo. Introducción
- 1.2. Referencias, Notas técnicas y Legales referentes a la violencia en el trabajo
- 1.3. La violencia. Concepto. Clasificación
- 1.4. La violencia en el colectivo de conductores de autobús urbano e interurbano

2. Objeto y alcance del proyecto

3. La violencia en el transporte de viajeros urbano e interurbano en el marco de la prevención de riesgos laborales

- 3.1. Introducción
- 3.2. Características del sector del transporte de viajeros:
Tipologías de empresas y organización del trabajo
- 3.3. Convenios Colectivos

4. La violencia como factor de riesgo psicosocial

- 4.1. La violencia como factor de riesgo psicosocial en el transporte urbano e interurbano
- 4.2. Principales situaciones de riesgo para el conductor de viajeros
- 4.3. Elementos de la organización del trabajo que pueden agravar la violencia como factor de riesgo psicosocial.
- 4.4. Intervención del Cuerpo Nacional de Policía

5. Estudio cualitativo: grupos de discusión

- 5.1. Introducción
- 5.2. Resultados

6. Principales conclusiones y propuestas de mejora

- 6.1. Principales conclusiones
- 6.2. Propuestas de mejora

7. Talleres de trabajo: propuesta de protocolos de actuación

- 7.1. Introducción
- 7.2. Resultados

Anexo: propuesta de protocolos de actuación



1. La violencia en el trabajo



1. La violencia en el trabajo

1.1. La violencia en el trabajo. Introducción

Actualmente, **la violencia está muy extendida en la sociedad**. Los medios de comunicación, con frecuencia, informan sobre actos de violencia producidos en entornos de distinta naturaleza, por lo que es inevitable encontrarla también en el lugar de trabajo.

En materia de seguridad y salud laboral, la violencia en el trabajo vulnera lo previsto en la **Ley 31/1995, sobre Prevención de Riesgos Laborales**, que nace con el objeto de “*promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo*”, y **más concretamente, los artículos 14 y 15**, que hacen referencia respectivamente, al derecho de los trabajadores a una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, y a la aplicación de los principios de la acción preventiva que los empresarios están obligados a cumplir.

Tradicionalmente, el tema de la violencia en el trabajo se ha centrado en la violencia física, pero **cada vez se reconoce más el impacto y el daño que causa la violencia psicológica**. La dimensión de la violencia es insospechada y en algunos sectores en particular, está aumentando.

Las **consecuencias de la violencia en el trabajo** inciden sobre la dignidad y la calidad de vida del colectivo de trabajadores expuestos a la misma, pudiendo llegar a ser nefastas. La repercusión en el trabajador puede llegar a producir daños físicos y/o psicológicos de gran envergadura:

- **Desde el punto de vista de los daños físicos**, el trauma resultante de la agresión física depende de la naturaleza del ataque, pudiendo derivar en traumatismos, heridas, así como otra tipología de lesiones.
- **Desde el punto de vista de los daños psicológicos**, en muchas ocasiones puede llegar a causar más problemas que las secuelas físicas de un acto violento: las víctimas pueden experimentar una pérdida de serenidad y de autoconfianza en su competencia profesional. Persiste en ellas una pérdida de confianza en sí mismos,

que puede afectar a su rendimiento en el trabajo, miedo a situaciones o circunstancias en las que puede haber mayor riesgo de violencia (horario, lugares, etc.).

Todo ello va acompañado de insomnio, pesadillas, aumento o disminución del apetito, mayor consumo de tabaco, retraimiento social, absentismo laboral, etc. pudiendo tener manifestaciones de ansiedad, estrés, depresión, etc., más grave aún, en caso de tratarse de un trabajador que previamente ya ha podido padecer una agresión, o algún caso de patología mental previa.

Posibles efectos de la violencia

- Ansiedad
- Estrés
- Depresión
- Pérdida de seguridad
- Pérdida de autoconfianza en el plano profesional
- Sentimiento de culpa
- Insomnio
- Aumento/pérdida de apetito
- Aumento en el consumo del tabaco
- Retraimiento social
- Absentismo laboral
- Reducción del rendimiento laboral

Fruto de la preocupación e inquietud sobre este tema, **desde distintos organismos de ámbito internacional, europeo y nacional se proporcionan los siguientes datos:**

- Una de las conclusiones más reveladoras del [Informe de la Organización Internacional del Trabajo \(OIT\), «Violence at Work»](#), es que **los brotes de violencia que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo apuntan a que nos encontramos ante un problema de orden mundial, que traspasa entornos laborales y grupos profesionales.**

- Por otra parte, la [Encuesta Violencia y Trabajo en la Unión Europea, organizada por la OIT en el año 2006](#), muestra que el **4% de los trabajadores (seis millones) han sido objeto de violencia física**, por personas ajenas al trabajo. Por otra parte, **más del 25% de la población trabajadora se reconoce sujeta a algún tipo de violencia laboral**.
- Según la [V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del año 2003, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo](#), **en relación a la exposición de los trabajadores al acoso psicológico** a alguna/s de la/s siguientes conductas: dificultades de comunicación, descrédito personal o profesional y amenazas, **un 2,8% de los trabajadores las había sido sufrido con una frecuencia diaria o semanal; y un 4,5% al menos una vez al mes**.

La violencia en el trabajo es una realidad de la que salvo denuncia formal, se tiene conocimiento de la misma a través de los medios de comunicación.

El creciente número de actos violentos en el trabajo, muchos de ellos sumergidos o no registrados, nos alerta de la importancia de este tema.

1.2. Referencias , notas técnicas y Legales referentes a la violencia en el trabajo

Bajo el marco de la Prevención de Riesgos Laborales, si bien hay normativa específica relacionada con las distintas disciplinas técnico preventivas, como la Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía, en cuanto a la especialidad de Psicología Aplicada, **se carece de normativa específica que regule desde el punto de vista de la Psicología Aplicada, la violencia en el trabajo**.

Sin embargo, y dada la importancia que en las últimas décadas viene adquiriendo la violencia en el trabajo, sobre todo en determinados colectivos, principalmente aquellos que tienen trato con el público, **desde distintas entidades y organismos de ámbito internacional, europeo y nacional**, se vienen realizando informes y estudios específicos sobre la violencia en el trabajo, en los que **se pone de manifiesto su interés y preocupación sobre el tema**:

- Desde la [Organización Internacional del Trabajo](#), hay que destacar el Informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), «*Violence at Work*», y el “*Repertorio de Recomendaciones Prácticas*” sobre violencia de trabajo en el sector servicios, publicado en el año 2004.
- El “*Repertorio de Recomendaciones Prácticas*” está basado en un análisis sobre el alcance y la gravedad de la violencia en el trabajo, y su objetivo principal consiste en proporcionar orientaciones para que se tomen medidas de prevención y de protección que sirvan de guía para dar soluciones prácticas a los casos de violencia en el trabajo, promoviendo el diálogo y la consulta, diseñando estrategias y planes de acción.
- Desde la [Unión Europea](#), la *Encuesta Violencia y Trabajo en la Unión Europea*, organizada por la OIT en el año 2006, así como la *Comunicación de la Comisión de la Unión Europea 2002*, sobre como adaptarse a los cambios en la sociedad y en el mundo del trabajo: una nueva estrategia comunitaria de salud y seguridad (2002-2006), en la que se incluye como objetivo la prevención de la violencia en el trabajo.
- Desde el [Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo](#), entre otros, la *V Encuesta Nacional de Condiciones de Trabajo del año 2003*, y la Nota Técnica de Prevención, **NTP 489: Violencia en el lugar de trabajo**, en la cual se aborda también la problemática de la violencia en el trabajo, estableciendo unos criterios para el análisis del riesgo y una serie de medidas preventivas de carácter genérico.
- [La Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo](#) diferencia la tipología de violencia que se puede dar en el ámbito laboral.
- El [Ministerio de Trabajo](#) ha publicado el *Criterio Técnico 69/2009 sobre las actuaciones de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social en materia de acoso y violencia en el trabajo*, al tiempo que una *Guía explicativa y de Buenas Prácticas para la detección y valoración de comportamientos en materia de acoso y violencia en el trabajo*.

1.3. La violencia. Concepto y clasificación

Para abordar en el presente proyecto, la violencia en el colectivo de conductores de viajeros (urbano e interurbano), se hace necesario conocer el concepto de violencia y la tipología de violencia que se considera desde entidades especializadas en materia de seguridad y salud laboral:

En general, podemos definir **violencia** como *“el comportamiento deliberado que puede provocar daños físicos o psicológicos a otras personas”*.

La violencia tiene distintas manifestaciones e intensidades, por lo que habrá que distinguir entre los distintos tipos de violencia, teniendo en cuenta que no existe una frontera claramente definida y que un tipo de agresión puede conducir a otro.

Se definen a continuación, algunos tipos de violencia que se pueden llegar a dar en cualquier ámbito de la sociedad:

Violencia en el trabajo: *“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional como consecuencia directa de la misma, abarcando una amplia variedad de comportamientos, que van desde el maltrato físico al maltrato psicológico.”*

Violencia psicológica: Se entiende por violencia psicológica, *“Todo incidente en el que se abusa, amenaza o agrede a las personas, que implican una amenaza o intimidación explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud”*.

A continuación se presentan algunas modalidades de violencia psicológica:

Abuso: Comportamiento que humilla, degrada o indica de otro modo una falta de respeto a la dignidad y valor de una persona.

Acoso: Se entiende por acoso *“toda conducta que, realizada con una cierta reiteración y sistematicidad, sobre una persona en el ámbito laboral, pueda llegar a lesionar su integridad, a través de la degradación de las condiciones de trabajo y la creación de un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil, cualquiera que sea el motivo que lleve a la realización de esa conducta y ya sea realizada por compañeros de trabajo, acoso “horizontal”, ya por superiores, acoso “vertical descendente”, o personas sujetas a su dependencia, acoso “vertical ascendente”.*

Comportamiento incívico: Falta de respeto por los demás.

Agresión verbal y actitudes amenazantes: Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica de la persona, su familia o sus bienes.

Amenaza: Promesa de recurso a la fuerza física o al poder, que produce miedo al daño físico, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.

Agresión física: Acción de violencia física sufrida por una persona, conlleve o no lesión.

Según la ***Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo***, la violencia en el trabajo, se puede clasificar en violencia interior y violencia exterior:

Violencia Interior: Aquella que comprende, por lo general los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas de la organización en la que trabaja (mandos intermedios, compañeros, etc.), poniendo en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.

Violencia Exterior: Aquella que comprende, por lo general los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.

Uno de los elementos sobre los que incide la “violencia exterior” en determinados sectores, viene dada por el trato con el público. A su vez, en el ámbito de la “violencia exterior” la *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo*, diferencia dos tipos de violencia que se podrían dar en el colectivo de conductores, de forma aislada o combinada:

Violencia verbal: Comprendería insultos, amenazas y/o agresión psicológica, intimidación, etc.

Violencia física: Comprendería agresiones físicas por parte de los usuarios.

Por otra parte, la dificultad de definir la violencia y de clasificarla, nos lleva a elegir una clasificación consensuada, en la *Nota Técnica de Prevención 489: Violencia en el Trabajo*, del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, utilizando la clasificación elaborada por la *California Division of Occupational Health and Safety*, los actos violentos se clasifican según las personas afectadas y la relación entre éstas.

Violencia tipo I. No existe ninguna relación entre agresor y víctima. Entre estos tipos de agresiones se encuentran el robo, actividades delictivas, agresiones a autobuses como pedradas, pintadas, etc.

Violencia tipo II. Existe algún tipo de relación entre agresor y víctima. Se encuentran dentro de este tipo de agresiones las que se refieren a las sufridas por los pasajeros del autobús, en el sector servicios, etc.

Violencia tipo III. Existe relación con implicación laboral. En esta categoría está la violencia entre compañeros, superiores o subordinados, acoso, mobbing, etc.

1.4. La violencia en el colectivo de conductores de autobús urbano e interurbano



Determinados trabajos y circunstancias relacionadas con el mismo, se asocian de forma especial al riesgo por parte de los trabajadores de ser objeto de violencia, lo cual implica que, desde el punto de vista de la seguridad y la salud laboral, **la violencia en el trabajo constituye un factor de riesgo psicosocial, especialmente importante para determinados colectivos de trabajadores, principalmente aquellos sectores en los que se produce la relación directa con el público.**

Uno de los sectores que por excelencia tiene trato directo con el público, es el de los conductores de autobús urbano e interurbano, y que está expuesto a casos de violencia física y/o psíquica.

Tal y como indica la [Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo](#):

“La violencia se ha ido extendiendo paulatinamente desde las empresas que manejan bienes de alto valor, por ejemplo bancos y farmacias, a organizaciones que representan “simbólicamente” a la sociedad, como son los sistemas de transporte urbano y los servicios públicos...”

El entorno laboral de los conductores de autobús se compone, tanto de la organización de la empresa como de las relaciones con los usuarios del transporte de viajeros.

Los conductores de autobús prestan un tipo de servicio de cara al público. A lo largo de su jornada laboral se pueden enfrentar a **situaciones violentas susceptibles de riesgo para el colectivo de trabajadores del sector.**

En la relación con los usuarios, el conductor/a del transporte de viajeros urbano e interurbano está expuesto a quejas, falta de educación de algunos usuarios y altercados que se suceden durante la jornada laboral.

Debido a esta interrelación con los usuarios de autobuses urbanos e interurbanos, **se generan en nuestra sociedad capítulos de violencia en el sector que quedan patentes en ocasiones a través de las noticias** o periódicos, generalmente aquellos que generan violencia física. Las agresiones verbales, por su parte, acaban por convertirse en hechos rutinarios en el día a día del conductor.

En el estudio *“Análisis ergonómico, organizacional y psicosocial del puesto de conductor de autobuses urbanos e interurbanos: propuestas preventivas integrales para el sector”*, financiado por la Fundación para la Prevención de Riesgos Laborales y realizado en convocatoria 2008, se plantea la relación con los viajeros como un elemento que afecta a los conductores:

“La relación con los viajeros es otro aspecto conflictivo. El conductor intenta cumplir con su trabajo pero las circunstancias externas se lo impiden. Tiene que lidiar, por tanto, con la destemplanza de los pasajeros. El incumplimiento de las normas de estancia en el autobús y la imposibilidad de que el conductor pueda imponer su autoridad se convierte en una falta de respeto al resto de viajeros y al conductor.”

Los medios de comunicación, también se hacen eco de la realidad y la problemática actual de este colectivo en cuanto a situaciones que derivan en violencia para el conductor:

GRANADA. 21/11/2006.

Los conductores de ROBER (empresa concesionaria del transporte urbano) afirman que las agresiones son continuas al atardecer. Los trabajadores dicen que los delincuentes apedrean las lunas de los vehículos y “ponen en peligro la vida de los viajeros”. Aseguran que la semana pasada un hombre entró en una cabina y roció al chófer con un extintor, mientras que otro conductor fue atacado con una escopeta de postas, con la que rompieron la chapa del vehículo.

GIJÓN. 17/01/2006.

Tras los últimos actos violentos sucedidos en zonas de ocio juvenil con alta influencia de adolescentes, barrios como la Guía, Somió o La Arena. La concejala de tráfico y seguridad ciudadana, confirmó ayer que el próximo fin de semana se reforzará la vigilancia policial en estas líneas.

Hasta ahora existía una presencia policial en las cabeceras de las líneas de autobuses conflictivas y agentes uniformados así como de incógnito en éstas líneas; pero tras la agresión el pasado sábado en la que un grupo de jóvenes agredió y robó a un conductor, se intensificarán las fuerzas de la Policía Nacional y Local para lograr una mayor coordinación y vigilancia en estos barrios.

Así mismo, la concejala de tráfico reconoció que existen varias denuncias de usuarios del autobús por estos comportamientos incívicos y molestias al conductor.

VALENCIA. 17/02/2006.

Los conductores de la EMT, como cara visible del servicio de autobuses urbanos de Valencia, se llevan broncas de los pasajeros prácticamente a diario. Sin embargo, las malas palabras están subiendo de tono durante los últimos meses, lo que ha llevado al sindicato UGT a denunciar que los chóferes “están sufriendo cada vez más insultos y amenazas”.

Los conductores calculan que, de media, se ven obligados a avisar a la Policía unas 30 veces al mes. “Además de problemas con los viajeros, también se avisa a los agentes para que actúen en la calle, por coches mal aparcados que impiden el paso de los autobuses y problemas de tráfico en general.

Durante el último trimestre del año, los conductores de la EMT han tenido que hacer frente a nueve agresiones de pasajeros enfurecidos. Por ello, solicitan que la Policía incremente la seguridad de los chóferes.

Un grupo formado por cuatro encapuchados ha incendiado esta noche un autobús después de obligar a bajar al conductor, único ocupante, en la calle Circunvalación del barrio bilbaíno de Rekalde.

IBIZA.

Siete mujeres propinaron varios golpes y patadas y robaron la bolsa que contenía el dinero de la recaudación de un conductor de autobús que no les dejó subir porque iban en bikini, según informaron ayer la Fiscalía de Ibiza y la Guardia Civil.

Alguien dio la alarma por teléfono y una patrulla de la Benemérita, del cuartel de Sant Antoni, se desplazó hasta el lugar del suceso.



2. Objeto y alcance del proyecto



2. Objeto y alcance del proyecto

Los conductores de transporte urbano e interurbano pueden ser víctimas susceptibles de agresiones como consecuencia del trabajo que realizan.

La violencia en el trabajo se presenta como un factor de riesgo psicosocial que implica su correcta identificación y evaluación, con la finalidad de adoptar medidas de prevención y de protección para el colectivo de conductores de transporte de viajeros.

La combinación del trato con los usuarios y determinadas líneas que se realizan en horario nocturno, o las denominadas “zonas calientes”, zonas de bares, los fines de semana, etc., hacen que se incremente el número de agresiones hacia los conductores de autobús.

Por otra parte, el impacto de un incidente violento es muy variable y depende de la naturaleza y gravedad del incidente. Una actuación rápida y profesional es esencial, ya que permite ayudar a recobrase del suceso violento, disminuyendo las secuelas físicas y emocionales.

Además, los posibles daños físicos y psicológicos sobre la víctima, pueden llegar a ser devastadores, afectando tanto al ámbito profesional, como personal, deteriorando a su vez, la calidad en la prestación de los servicios públicos.

La importancia de la violencia en el trabajo se pone de manifiesto a través de los informes elaborados por distintos organismos (OIT, INSHT, etc.), los artículos y estudios realizados por profesionales especializados, y las noticias publicadas en los medios de comunicación.

Sin embargo, en el colectivo de trabajadores de transporte urbano e interurbano se carece de medidas suficientes que aseguren un entorno de trabajo seguro para los conductores.

Es imprescindible que el puesto de trabajo de Conductor de Autobuses sea reconocido, valorado y respetado, tanto por las propias empresas como por la sociedad en general, aspecto fundamental para erradicar la violencia y dignificar el puesto de trabajo.

Por todo ello, desde la perspectiva de la seguridad y la salud laboral, las organizaciones empresariales y sindicales del sector se plantearon la necesidad de realizar el presente estudio con los principales objetivos que se enumeran a continuación:

1. **Conocer la magnitud del riesgo** que están padeciendo actualmente el colectivo de trabajadores del sector mediante la identificación de las principales situaciones de violencia y agresión.
2. **Proponer medidas de prevención y de protección** cuando sea necesario.
3. **Plantear pautas de actuación normalizada y homogénea** para los conductores de autobuses a través de un protocolo, a fin de reducir al máximo los tiempos de intervención de los Cuerpos de Seguridad del Estado y mejorar la intervención de las empresas del sector.
4. **Facilitar medidas dirigidas a trabajadores, empresarios y Administración Pública.**



3. La violencia en el transporte de viajeros urbano e interurbano en el marco de la prevención de riesgos laborales



3. La violencia en el transporte de viajeros urbano e interurbano en el marco de la prevención de riesgos laborales



3.1. Introducción

Para poder abordar la violencia en el colectivo de conductores de transporte de viajeros, es importante que nos detengamos a conocer las características y particularidades del sector, y los Convenios Colectivos existentes.

Estos dos elementos nos servirán de premisa para determinar el nivel de prevención y protección de la violencia en las empresas del sector, su grado de integración, y conocer “el momento” en el que nos encontramos.

Características y particularidades del sector:

Las características y particularidades de este sector, son específicas para dar cumplimiento a su finalidad última: dar un servicio integral de transporte público al ciudadano.

Ello nos permitirá identificar aquellas características propias del trabajo que inciden o están íntimamente relacionadas con la violencia psíquica y/o física.

Convenios Colectivos:

Los Convenios Colectivos nos marcarán la pauta sobre el nivel de integración de la violencia en el trabajo del colectivo de conductores, su necesidad de inclusión y la importancia de plantear políticas preventivas que contemplen niveles de actuación.

3.2. Características del sector del transporte de viajeros: tipologías de empresas y organización del trabajo

El transporte público por carretera comprende aquellos medios de transporte cuyos pasajeros no son propietarios de los mismos y donde dicho transporte es realizado por terceros.

Atendiendo a una **clasificación funcional**, la tipología de transporte podrá ser:

- **Transporte urbano:** Consiste en el transporte público de viajeros, cuyo **desplazamiento transcurre en el ámbito de un determinado término municipal.**
- **Transporte interurbano:** Aquel **transporte de viajeros que se realiza** de forma íntegra por **suelo urbano**, y definido por la legislación urbanística, también por el transporte interurbano que esté exclusivamente **dedicado a comunicar entre sí núcleos urbanos diferentes y ubicados en distintos términos municipales.**

Los servicios de transporte público podrán ser realizados tanto por empresas públicas como por privadas. En el caso de tratarse de empresas privadas, es la **Administración Pública** la que **establece** las concesiones a las empresas privadas, **mediante concurso a través del denominado “pliego de condiciones”**, que han de cumplir las empresas para la contratación de sus servicios.

Una vez cumplidos y presentados los requisitos y condiciones que se solicitan (características y condiciones de los vehículos, cualificación de los conductores, etc.) y que figuran indicados en el pliego de condiciones del concurso, la Administración Pública determinará las empresas con las que contratará los servicios de transporte público a realizar.

La red de autobuses de las diferentes Comunidades Autónomas, está compuesta por un conjunto de líneas que unirán los diferentes puntos de un municipio, o bien los diferentes municipios de un área, tratándose de empresas de transporte de viajeros públicas o privadas.

Por otra parte, las compañías de transporte que realizan el transporte de viajeros urbano y/o interurbano, determinarán las líneas o rutas, calendario de horarios en período laboral y festivo, etc.:

- **Ruta o línea que comprenderá cada autobús:** Se establece una ruta o línea basada en un número aproximado de viajeros en el área que se va a tomar. Una vez establecida dicha ruta, se determinan las paradas de autobuses que comprenderán la ruta en cuestión.
- **Horario aproximado de autobús en cada parada de ruta:** Para el viajero es de especial importancia conocer la frecuencia y asiduidad con el autobús pasa por una determinada parada.

Para dar cumplimiento al servicio que se ofrece al viajero, cada compañía de transporte, con arreglo a sus propios criterios, determinará la organización del trabajo de la compañía.



En relación al conductor que realiza el transporte de viajeros, la organización del trabajo de la compañía determinará:

- **Tipología de turnos para los conductores:** Cada línea o ruta, atendiendo a distintos criterios (frecuencia, características de la ruta, etc.), y con el objeto de cubrir las necesidades del colectivo de viajeros, establecerá los turnos de trabajo para los conductores: mañana, tarde y/o noche.

Los turnos del colectivo de trabajadores podrán ser fijos o rotativos. Normalmente, en el sector, la tendencia consiste en disponer de turnos fijos.

- **Rotación en las líneas o rutas:** La Compañía de transporte determinará si el conductor realizará siempre la misma línea, o bien rotará alternando distintas líneas o rutas.

Todo ello, sin perjuicio de lo establecido en el Convenio Colectivo correspondiente.

3.3. Convenios Colectivos

Los Convenios Colectivos adquieren especial relevancia en el ámbito laboral de cualquier sector, ya que entre otras cosas, regulan todas aquellas cuestiones relativas al trabajo, como son: jornada laboral, tiempos de descanso, duración y tipos de contratos de trabajo, formación, tablas salariales, etc.



En materia de seguridad y salud laboral, los Convenios Colectivos pueden incorporar cláusulas o capítulos relativos a determinados aspectos como la formación, reconocimientos médicos, etc. en muchas ocasiones, se limitan a incorporar lo establecido en la normativa reguladora, sin embargo, hay casos en los que se desarrolla lo establecido en normativa otorgando un valor añadido, lo cual supone un avance y mejora en este sentido.

En el sector del transporte de viajeros, existe una gran variedad de Convenios Colectivos de ámbito nacional y provincial.

En la mayoría de los Convenios Colectivos del sector, se incorporan cláusulas que figuran en la Ley 31/1995, sobre Prevención de Riesgos Laborales, sin embargo, en ningún

caso se desarrollan aspectos relativos a la seguridad y la salud de los trabajadores, y más concretamente, **sobre el tema que nos ocupa en el presente proyecto.**

Se indican, a continuación, Convenios Colectivos del sector que han servido de estudio y análisis para concluir con lo establecido en párrafos anteriores:

Convenio colectivo del sector transportes de viajeros por carretera 2005-2009 de **Zaragoza**

Convenio colectivo del sector transporte urbano de viajeros de la provincia de **León** para los años 2008 -2010

Convenio colectivo del sector Transporte de viajeros por carretera de la provincia de **Salamanca** años 2008-2009

Convenio Colectivo para el Sector de transporte de viajeros por carretera de **Alava.**

Convenio Colectivo para el sector de Transporte de viajeros por carretera de **Zamora.** 2008-2011

Convenio colectivo provincial de transportes de viajeros urbanos e interurbanos de la provincia de **Cuenca** para los años 2007, 2008 y 2009

Convenio Colectivo de trabajo del sector Transporte de Viajeros por Carretera de **Navarra**

Convenio colectivo de transporte de viajeros por carretera de la provincia de **Cáceres**, 2007

Convenio colectivo de trabajo para el sector del transporte por carretera del Principado de **Asturias** 2007.

Convenio colectivo de trabajo para Transportes Regulares y Discrecionales de Viajeros 2006 de la región de **Murcia**.

Convenio Colectivo de trabajo del sector Transporte de viajeros por carretera en la provincia de **Badajoz**.

Convenio colectivo de trabajo para las Empresas de Transporte de Viajeros por Carretera y Urbanos de la provincia de **Castellón**.

Convenio colectivo de trabajo del sector de transportes de viajeros por carretera de la provincia de **Girona**, 1.7.2006-30.6.2009

Convenio Colectivo de Transportes de Viajeros Regulares y Discrecionales de **Guadalajara** y su provincia

Convenio colectivo del sector de transporte de viajeros por carretera y garajes de **Huesca** 2004-2007

Convenio Colectivo de Transporte de Viajeros por Carretera de la Comunidad de **Madrid** con Vehículos de Tracción Mecánica de más de Nueve Plazas, incluido el Conductor

Convenio colectivo de la empresa Transporte de Viajeros de Servicios Discrecionales, Regulares, Temporales y Regulares de uso especial de la provincia de **Málaga**

Convenio colectivo del sector del transporte de viajeros por carretera de la provincia de **Ourense**, para los años 2007-2008 y 2009

Convenio colectivo provincial de trabajo sector de transporte de viajeros por carretera para **Almería** y su provincia

Convenio colectivo del sector Transportes Interurbanos de viajeros en autobús de la provincia de **Sevilla**, 2008-2009

Convenio colectivo de trabajo del sector del transporte de viajeros por carretera de la provincia de **Tarragona**, 2006-2009

Convenio colectivo del sector Transporte de viajeros por carretera de la provincia de **Toledo**, 2008-2010

Convenio colectivo de transportes regulares y Discrecionales de Viajeros de **Jaén**



4. La violencia como factor de riesgo psicosocial



4. La violencia como factor de riesgo psicosocial

4.1. La violencia como factor de riesgo psicosocial en el transporte urbano e interurbano

Desde el marco de la **Psicosociología Aplicada a la Prevención de Riesgos Laborales** que *estudia los factores de naturaleza psicosocial y organizativa en el trabajo que pueden repercutir en la salud del trabajador*, se considera la violencia en el trabajo como un factor de riesgo psicosocial.

Tal y como se viene señalando en capítulos anteriores, en el colectivo de conductores de transporte de viajeros, se entiende la violencia psíquica y/o física como un factor de riesgo psicosocial a tener en cuenta, sobre el que incide de forma muy directa el trato con el público.

Si bien, el conductor está expuesto a numerosos factores de riesgo psicosocial: ritmo de trabajo, tráfico, conducción en condiciones meteorológicas adversas, etc., la **violencia en el trabajo es considerada como uno de los principales factores de riesgo psicosocial**, pudiendo llegar a constituir una de las principales causas de absentismo y baja laboral.

En el día a día del conductor de transporte de viajeros, el autobús es el escenario sobre el que se pueden producir actos de violencia, tanto de naturaleza física como de naturaleza psíquica.

Los posibles daños a la salud que pueden ocasionar al conductor, pueden permanecer durante largos periodos de tiempo, muchas veces de forma continuada y, en la mayoría de las ocasiones, están influenciados por numerosas variables, lo que hace más difícil su control, evaluación y la implantación de medidas de prevención y de protección.

Por ello, para abordar la exposición de la violencia en los conductores de transporte de viajeros a lo largo de su jornada laboral, entenderemos por violencia en el trabajo:

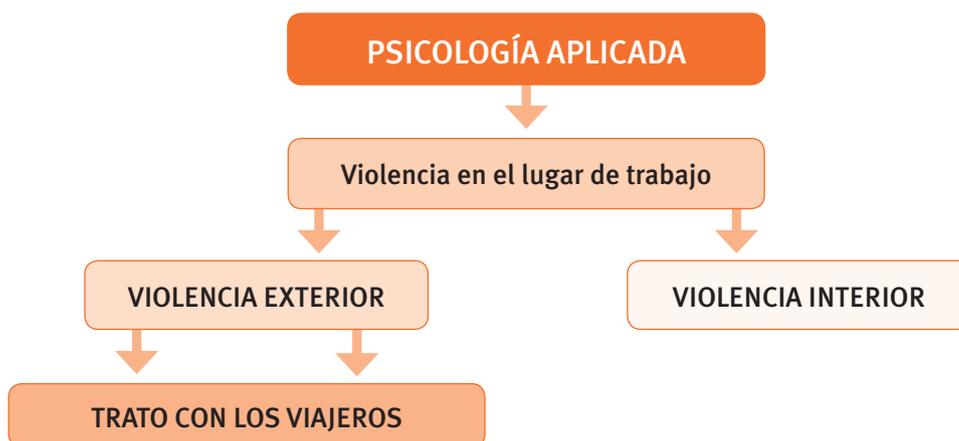
“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional como consecuencia directa de la misma, abarcando una amplia variedad de comportamientos, que van desde el maltrato físico al maltrato psicológico.”

Uno de los elementos sobre los que incide la violencia en los conductores, viene dada por el trato con el público. Consideraremos el concepto de **violencia “exterior”** que nos proporciona la **Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo:**

“Aquella que comprende, por lo general, los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador”.

A su vez, en el ámbito de la “violencia exterior” diferenciamos dos tipos de violencia que se podrían dar en el colectivo de conductores, de forma aislada o combinada:

- **Violencia verbal:** Comprendería insultos, amenazas y/o agresión psicológica, intimidación, etc.
- **Violencia física:** Comprendería agresiones físicas por parte de los usuarios.



En el colectivo de conductores de transporte de viajeros urbano e interurbano, la violencia en el trabajo constituye un factor de riesgo psicosocial que se debe abordar desde la evaluación de riesgos específica del puesto de trabajo del conductor.

La Evaluación de Riesgos Laborales tal y como se establece en la Ley 31/1995, sobre Prevención de Riesgos Laborales, debe contemplar la totalidad de los riesgos, por lo que se **deberá incluir como factor de riesgo psicosocial a tener en cuenta la violencia física y/o psíquica.**

Una vez incluida la violencia física y/o psíquica como factor de riesgo psicosocial, teniendo en cuenta los posibles daños a la salud es importante valorar la posibilidad y severidad en caso de que la violencia se materialice.

Ello nos permitirá:

- Identificar las principales situaciones que pueden derivar en violencia física y/o psíquica para el conductor.
- Identificar aquellos elementos propios de la organización del trabajo que pueden incidir.
- Diseñar medidas de prevención y protección para el conductor.
- Establecer políticas preventivas adecuadas.

4.2. Principales situaciones de riesgo para el conductor de viajeros

En la relación con los viajeros, el conductor de transporte urbano e interurbano, a lo largo de su jornada laboral **se ve expuesto a situaciones que pueden derivar en violencia psíquica y/o física.**

A continuación, se indican en un cuadro las **principales situaciones que pueden derivar en violencia física y/o psíquica en el colectivo de conductores de transporte de viajeros urbano e interurbano:**

1. Retrasos (Hora punta, condiciones meteorológicas adversas, tráfico intenso, averías, etc.)
2. Falta de cambio
3. Publicidad que portan los vehículos
4. La propia conducción
5. Robo
6. Atención con desinterés o indiferencia
7. Posibles situaciones de despiste
8. Deseos que no pueden satisfacerse inmediatamente
9. Otros

1. Retrasos

Los retrasos se deben a diversas circunstancias, entre otras a las siguientes:



Hora punta

La celeridad de la vida de las ciudades, principalmente las grandes, puede dar lugar a situaciones de tensión con los viajeros ante la posibilidad de llegar tarde al lugar de destino.

Principalmente, estas situaciones se identifican en determinadas franjas horarias, como son a primera hora de la mañana: la incorporación al trabajo, y la posibilidad de llegar tarde al mismo.

Condiciones meteorológicas adversas

Las condiciones meteorológicas adversas: lluvia, niebla, nieve, pueden dar lugar a retrasos en el autobús que resultan inevitables para el conductor.

Ello puede dar lugar a esperas prolongadas del viajero, llegada a destino con retraso para el viajero, etc. pudiendo dar lugar a situaciones conflictivas.



Tráfico intenso

El tráfico intenso, sobre todo, en las grandes ciudades se ha convertido en el compañero de viaje de muchos conductores, entre otros, el conductor de transporte de viajeros urbano e interurbano.

El estrés al volante produce diariamente innumerables agresiones verbales y algunas físicas entre conductores. Los conductores de autobús no están exentos de sufrir este tipo de agresiones.

Por otra parte, muchos autobuses se ven obligados a bloquear parcialmente la calzada debido a los aparcamientos en doble fila y debido a las paradas de conductores de los carriles bus. Las salidas de las paradas se complican en el caso de tráfico intenso, todas estas situaciones son susceptibles de generar conflicto vial y de degenerar en una agresión al conductor de autobús.

Situaciones causadas por averías en el autobús, pueden dar lugar a retrasos en el servicio, propiciando un ambiente hostil entre los pasajeros que puede derivar en violencia.

2. Falta de cambio



Cuando el conductor no facilita el cambio al viajero para adquirir su billete, puede desencadenar en una situación de conflicto.

A pesar de que el conductor no está obligado a facilitar cambio al viajero cuando la cuantía supere lo establecido según normativa, y a pesar de que en los autobuses hay información explícita dirigida a los viajeros, ello no impide que en ocasiones se produzcan situaciones que acaben derivando en violencia física o psíquica.

3. Publicidad que portan los vehículos

Los autobuses se están convirtiendo en plataformas publicitarias, en los que se anuncian valores que pueden, en algunos casos, provocar a los ciudadanos.

4. La propia conducción

En muchas ocasiones, situaciones derivadas de la propia conducción, como por ejemplo, una frenada de emergencia, han dado pie a situaciones violentas para el conductor.



5. Robo



Como consecuencia de la venta de billetes en los autobuses urbanos a los usuarios, se pueden producir atracos y agresiones para robar el dinero o la recaudación que lleva el conductor.

6. Hay situaciones en las que el usuario puede creer que la **Atención** prestada por el conductor se ha realizado **con desinterés e indiferencia** (ya sea real o percibida).

7. Posibles **situaciones de despiste** en el conductor: no detenerse en una parada, no abrir las puertas de entrada/salida del autobús, impidiendo el acceso/salida al/del vehículo, etc. facilitando la violencia dirigida al conductor.

8. En general **deseos que no pueden satisfacerse inmediatamente**, como llegar con rapidez y agilidad a una parada, detener el autobús en áreas no designada como parada de autobús, etc.

9. **Otras situaciones** que se escapan del control del conductor de autobús, y que pueden ser variadas: quemar asientos, peleas dentro del autobús entre viajeros, fumar, etc.

4.3. Elementos de la organización del trabajo que pueden agravar la violencia como factor de riesgo psicosocial

La organización del trabajo de las empresas del sector se configura atendiendo a la finalidad principal: dar un servicio integral de transporte público al ciudadano.

Ello da lugar a elementos susceptibles de consideración en la identificación y valoración de la violencia como factor de riesgo psicosocial.

Hay criterios organizativos que pueden incidir y que hay que tener en cuenta a la hora de contemplar y evaluar la violencia como factor de riesgo psicosocial:

1. **Tipología de transporte** que realiza el conductor: urbano o interurbano.
2. **Características de la línea o ruta** que realiza el conductor.
3. **Tipología de turno:** mañana, tarde o noche.
4. **Posible rotación** de líneas o líneas fijas.

En función de los criterios organizativos que se hayan determinado, el conductor, en el trato con los viajeros, estará expuesto en mayor o menor medida, a situaciones que pueden derivar en violencia psíquica y/o física:

1. Conducción en zonas conflictivas

En las áreas urbanas e interurbanas, las líneas o rutas que realiza un autobús no son similares, cada una tiene sus peculiaridades y particularidades.

Las particularidades de algunas líneas pueden incidir sobre la seguridad y la salud del conductor: barrios inseguros, tipología de público que hace uso del transporte, etc.

Las características de este tipo de líneas favorecen o potencian situaciones para el conductor que pueden derivar en violencia física y/o psíquica.

2. Conducción en horarios conflictivos



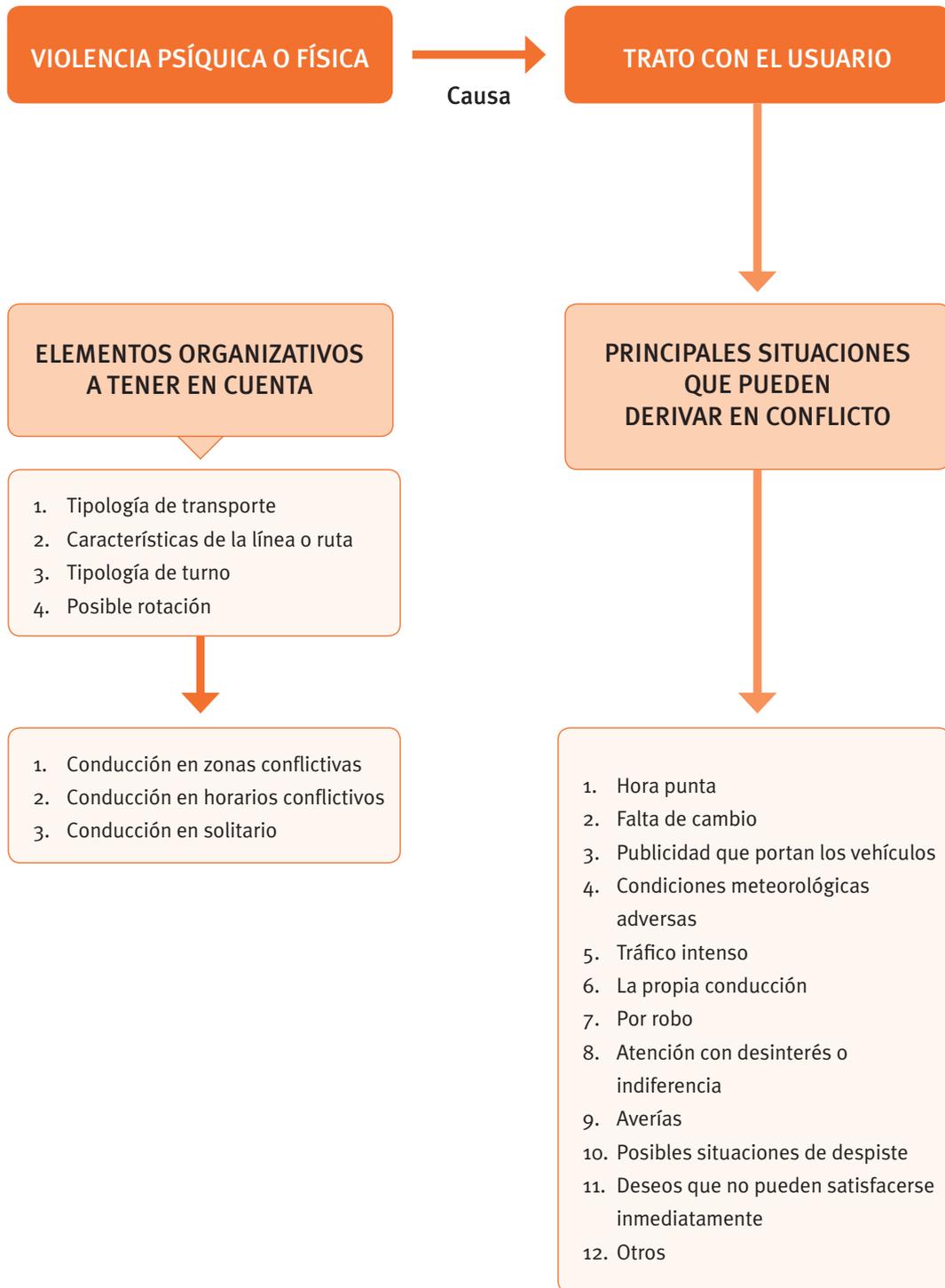
El tipo de turno que realiza el conductor: mañana, tarde o noche, también influye en ante la posibilidad de que se generen situaciones conflictivas:

El turno de mañana, tal y como se ha indicado anteriormente, sobre todo a primera hora, puede dar lugar a situaciones que pueden derivar en violencia, por la tensión del viajero ante la posibilidad de llegar tarde al trabajo.

Las líneas nocturnas incrementan el riesgo de agresión, especialmente en fin de semana: consumo de alcohol, estupefacientes, etc., líneas que con parada en zonas de bares los fines de semana, perfil de usuarios de la línea que se caracterizan por ser jóvenes y en horario de ocio (adolescentes con un grado de alcoholemia elevado o que han consumido estupefacientes) pueden hacer que se incrementen los actos violentos (verbales y físicos).

3. Conducción en solitario

Es posible que en determinados momentos de la jornada laboral, los viajeros que se encuentren en el vehículo sean muy pocos o prácticamente ninguno. Dicha situación puede facilitar situaciones violentas.



4.4. Intervención del Cuerpo Nacional de Policía

En **determinadas situaciones** como atracos, agresión física, estados de alcoholismo del usuario, negativa a abonar el billete, etc., el conductor se ve expuesto a actos de violencia que le resultan incontrolables y que **requieren de la intervención de los Cuerpos de Seguridad**.

El Cuerpo Nacional de Policía tiene consagradas dos misiones básicas:

- Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades.
- Garantizar la Seguridad Ciudadana.

Las competencias que se atribuyen al Cuerpo Nacional de Policía varían según las Comunidades Autónomas, pero, en cualquier caso, **la colaboración policial se realiza siempre que se reclame su intervención**.

En la actualidad, cuando se produce una situación violenta sobre el conductor, las empresas del sector del transporte de viajeros urbano e interurbano acceden al Cuerpo Nacional de Policía, siguiendo dos posibles líneas de actuación:

1. **Empresas del sector**, principalmente públicas, **que disponen de Sistema de Ayuda de Explotación (SAE)**, contactan a través del mismo. Se trata de un Sistema que agiliza y facilita el acceso al Cuerpo Policial.

En las empresas públicas, es habitual la colaboración policial en determinadas situaciones conflictivas de las que es factible que acaben en violencia: líneas cuyo trayecto es conflictivo, líneas nocturnas cuyo recorrido abarca zonas de bares y de copas.

Para ello, la empresa previamente, ha hecho partícipe a la Policía de dichas situaciones, permitiendo el despliegue policial encaminado a prevenir y evitar actos violentos hacia el conductor.

Adicionalmente, es habitual la realización de Campañas por parte de la Policía en determinados períodos del año como las Navidades.

2. Las **Empresas del sector**, que carecen del Sistema de Ayuda de Explotación (SAE), **acceden al Cuerpo Policial a través de la línea telefónica 112**, de acceso público a cualquier ciudadano, pero que dispone de una atención preferente en relación a llamadas de otra naturaleza. En estos casos, la intervención policial se ralentiza y demora las actuaciones que resulten necesarias.

En cualquier caso, y atendiendo al objeto y la razón de ser del Cuerpo Nacional de Policía, *garantizar la seguridad ciudadana*, y por tanto al trabajador, **la empresa que requiere del apoyo, colaboración y asesoramiento policial, podrá acceder al Cuerpo Nacional de Policía a fin de que se planteen líneas de actuación, de control y de mejora.**





5. Estudio cualitativo. Grupos de discusión



5. Estudio cualitativo. Grupos de discusión

5.1. Introducción

La metodología del presente estudio comprende la realización de un **estudio cualitativo**, que nos permite obtener una perspectiva más real sobre la problemática existente en el sector de conductores de autobuses urbanos e interurbanos, en concreto, sobre la violencia existente en el colectivo de trabajadores.

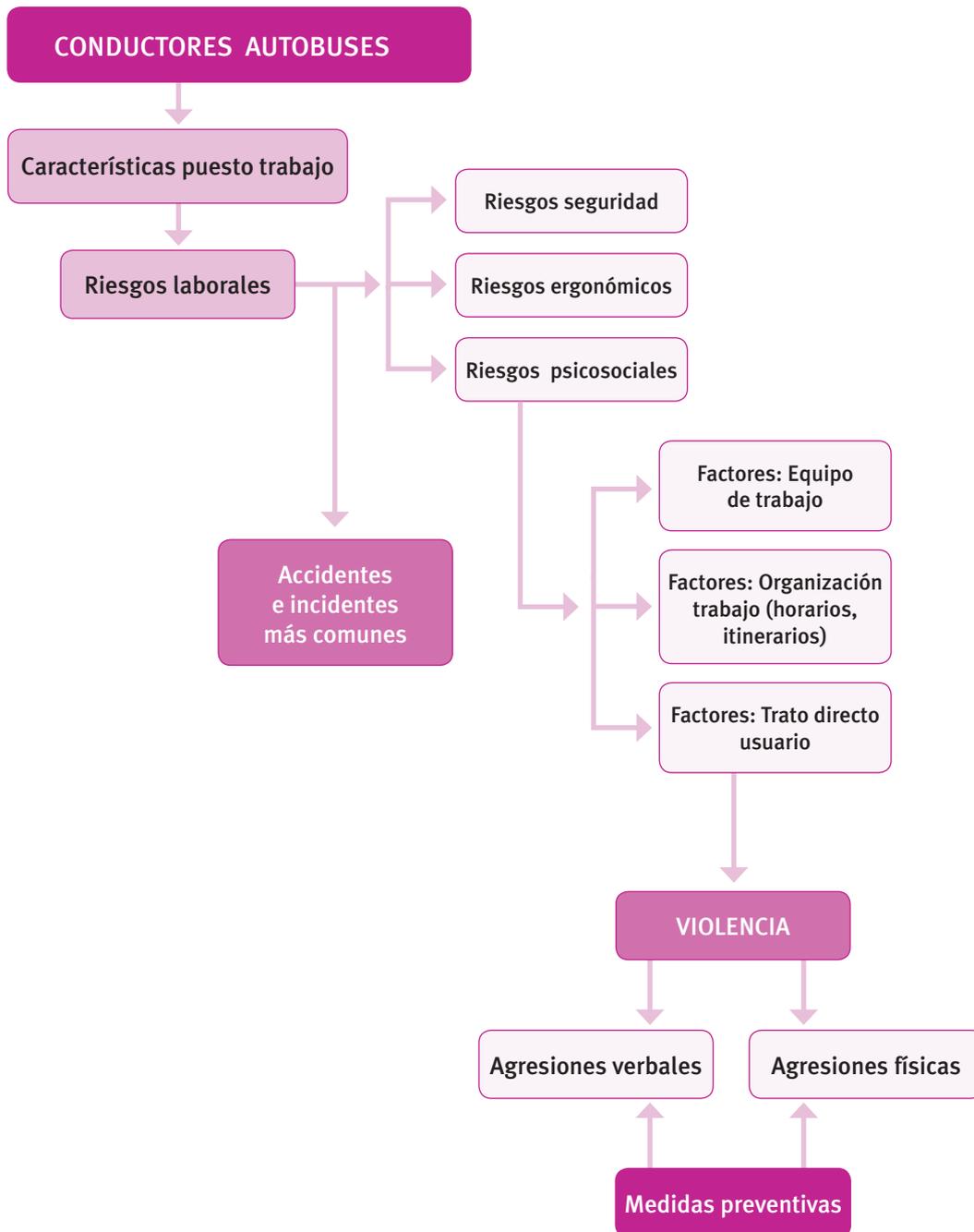
La técnica cualitativa utilizada en el proyecto ha consistido en la realización de **Grupos de Discusión** dirigidos principalmente, al colectivo de trabajadores del sector, delegados de prevención, mandos intermedios, y empresarios. La finalidad de este estudio cualitativo no ha sido otro que obtener la opinión y percepción de las condiciones de trabajo del colectivo de conductores de transporte de viajeros urbano e interurbano, además de conocer las responsabilidades del conductor, y aquellas situaciones derivadas del trato con el usuario que desde el punto de vista psicosocial pueden dar lugar a violencia psíquica y/ o física, así como las posibles soluciones y medidas preventivas que se están aplicando o deberían de aplicarse.

La recopilación y análisis de toda la información recabada (opiniones, percepciones, creencias, actitudes,...) permitirá obtener un conocimiento más real sobre las condiciones de trabajo del colectivo de conductores de autobuses urbanos e interurbanos, principalmente sobre aquellas situaciones más habituales que pueden dar lugar a violencia psíquica y/o física.

En el presente estudio se han realizado tres grupos de discusión en Valencia, Madrid y Barcelona.

Los resultados obtenidos se refuerzan, transcribiendo literalmente comentarios recogidos por los asistentes a los grupos de discusión y que se han considerado relevantes para el estudio.

Sinopsis del grupo de discusión



5.2. Resultados

A continuación, se muestran los resultados obtenidos de los grupos de discusión, atendiendo a una serie de puntos:

1. Características del puesto de trabajo. Turnos y Horarios.
2. Responsabilidades del conductor.
3. Violencia física y verbal en el sector. Tipos de agresiones, motivos, etc.
4. Otros riesgos laborales en el puesto de trabajo.
5. Intervención de los Cuerpos de Seguridad.
6. Medidas Preventivas existentes en el sector. Posibles soluciones.

1. Características del puesto de trabajo. Turnos y Horarios

El sistema de los servicios de transporte público de viajeros establece la posibilidad de que el mismo se pueda realizar a través de empresas de transporte público o a través de empresas de transporte privado.

“Soy conductor de transportes de la empresa -----“.

“Soy conductor de la empresa pública de la Comunidad Autónoma”.

Para ello, cuando en el servicio de transporte público de una determinada área geográfica establece la posibilidad de que dicho servicio se pueda realizar por una empresa de transporte de viajeros privada, se presenta a concurso público un “pliego de condiciones” que las empresas privadas que se presenten deberán reunir y presentar ante la Administración Pública correspondiente.

“En principio, aquí todas las empresas son privadas. Se dan con concesiones”.

Las diferencias organizativas entre la empresa pública y la empresa privada, así como las diferencias entre grandes empresas y pequeñas empresas, se ponen de manifiesto a la hora de realizar un análisis desde el punto de vista preventivo, sobre el puesto de trabajo del conductor.

En cuanto a la **organización de los turnos y de las líneas**, la empresa suele determinar el “cuadrante semanal” a realizar por los trabajadores, sin contar en ocasiones con su opinión.

“Normalmente en los horarios no participamos, sino que la empresa y su equipo establecen las líneas y horarios a realizar...”.

“Los horarios los pone directamente el Jefe de Estación, no consulta a los trabajadores y no pregunta si es bueno o malo, él los pone directamente”.

En las empresas de transporte público, la modalidad de jornada laboral responde a la realización de turnos: mañana, tarde o noche, mientras que en las empresas de transporte privado, la jornada laboral también puede consistir en la realización de turnos o bien “jornadas partidas”.

“Tenemos turnos partidos que empiezan por la mañana, a lo mejor empiezas a las 6 de la mañana y acabas a las 9´30 horas de la mañana, y después empiezas por la tarde”.

“Tenemos turnos partidos y turnos seguidos que estás unos días de mañana y otros de tarde. Tenemos un sistema de rotación a través de un cuadrante”.

Con carácter general, las empresas disponen de un cuadrante semanal a partir del cual se planifica el trabajo, que facilita un Jefe de Estación o Jefe de Tráfico.

“Lo que hay es un Jefe de Tráfico que te da un planning de trabajo”.

En la realización de turnos, no existe un denominador común al respecto, es decir: hay casos en los cuales se realizan turnos fijos y otros casos en los que se rota.

“En urbanos e interurbanos se dispone de un cuadrante semanal que nos planifica el trabajo a realizar y el servicio que tenemos que hacer. Algunos están en líneas fijas pero son los menos, normalmente cada semana cogemos una línea sean turnos de mañana o de tarde”.

“Después están los turnos seguidos, que estás unos días de mañana y otros días de tarde.”



Lo mismo ocurre con la realización de líneas: en unos casos el trabajador realiza una línea fija, mientras que en otros casos, se rota en las líneas. En muchas ocasiones, la posibilidad de realizar una línea fija por parte del conductor está directamente relacionada con la antigüedad del trabajador en el puesto de trabajo.

En muchas empresas grandes o que tienen una gran cantidad de líneas, se da la figura del “*corretornos*”, consistente en aquel trabajador que cubre el puesto de trabajo en una línea fija de aquellos trabajadores que están librando. Se trata de una forma de garantizar que la línea está cubierta con los propios conductores.

“Durante cuatro años he estado por todos los turnos de la empresa....., de corretornos que te mandan a cualquier línea”.

“Hago un corre turnos de línea, que quiere decir que estoy fijo en esa línea pero se hace un número determinado de turnos que se asignan y que sólo se repite dos veces por semana. Son ciclos de 15 semanas, ya hago el turno cuando el fijo de este turno está librando”.

Se pone de manifiesto por parte de los conductores la disparidad de criterio a la hora de elegir un turno fijo, o una línea fija:

“Es opcional. Depende de ti. Hay personas que llevan peor estar en una línea fija todos los días con los mismos semáforos, etc., y otros que prefieren siempre lo mismo”.

“Yo llevo muchos años haciendo la misma línea y ya están acostumbrados a verme y vaya deprisa o despacio ya saben lo que hay y no me dicen nada; si viniera alguien nuevo, seguramente se quejarían de algo”.

Muchas empresas disponen, en los autobuses, de sistemas de control que permiten conocer el estado a tiempo real de los tiempos de retraso, adelantos del tiempo previsto, etc. En algunos casos, si en una misma línea y turno son reiterados este tipo de desajustes, interviene un Inspector durante un tiempo hasta que se regulariza la situación. Algunos trabajadores consideran que estos sistemas de control constituyen una amenaza y un elemento de presión para su trabajo.

“Este aparatito nos informa de si vamos retrasados, si vamos adelantados, va marcando y lo consideramos como una amenaza, ya que llevamos humanos y no podemos ir con estrés”.

“Este sistema nos hace comportarnos a veces como un piloto de carreras. Ese sistema es para que cumplas el horario que ellos venden, y que en ocasiones, por no decir casi siempre, va muy ajustado, de ahí que muchas veces tengamos retrasos porque no depende de nosotros que haya tráfico, que haya un coche mal aparcado que nos impida el paso, etc.”.

Sin embargo, en este sentido, los trabajadores de empresas de transporte público no tienen sensación de amenaza por parte de la empresa, ya que en aquellos casos en los que el autobús lleve retraso, la empresa puede establecer alguna solución:

“Al menos la empresa pública tiene un sistema de comunicación y si no llegan a una determinada hora les pueden mandar de vacío salir en la siguiente hora”.

2. Responsabilidades del conductor

El conductor de transporte de viajeros urbano e interurbano es la máxima autoridad en el vehículo, y asume las decisiones y responsabilidad de todo lo que pueda ocurrir durante el trayecto: cumplimiento de los tiempos de duración del trayecto, seguridad e integridad física del usuario, la recaudación del billete, de quién sube o quién baja.

“La resolución la toma el conductor unas veces por las buenas y otras por las malas”.

“Por mucho protocolo que me den, el que lo tengo que resolver soy yo”.

La responsabilidad incluye también los bienes materiales con los que los usuarios acceden al autobús: carros de la compra, bicicletas, carritos de bebés, etc. En este último caso, en algunas Comunidades Autónomas los carritos de los bebés se deben plegar para subir al autobús, pero por ejemplo en la Comunidad de Madrid, se permite que en el vehículo haya un carrito abierto, lo cual genera muchos inconvenientes y conflictos con los usuarios, que el conductor debe solventar.

“Uno de los grandes problemas es que somos responsables de todo: de los carritos de bebé, si ya hay uno no puede subir otro, como quiera subir otro, te buscas el problema, carros de la compra, etc.”.

“Por ejemplo: según la normativa, sube alguien con bicicleta y luego quiere subir alguien con carro y el de la bici se tiene que bajar, explícale tú que se tiene que bajar después de que ha pagado su billete, etc. unas cosas chocan con otras”.

“Tirar del freno de mano y ya se encargarán los usuarios de decirle algo si quieren llegar a su destino. Yo no puedo seguir porque si al minuto hay un accidente, eso me lo como yo. Para eso no se llama a la Policía, se para hasta que se solucione”.

Sobre todas estas situaciones que se generan en el día a día y sobre las que el conductor asume la responsabilidad y las decisiones dentro del vehículo, el colectivo de trabajadores refleja en alguna ocasión la falta de apoyo y de respaldo por parte de las empresas:

“El 99% de las veces el responsable de los retrasos es el conductor y eso no es así ya que de nosotros no depende, en la mayoría de los casos, que se den o no retrasos (tráfico, coches mal aparcados, obras, atascos,...). La empresa en estos casos no nos respalda porque siempre el cliente es lo primero”.

“Cuando tienes un incidente muchas veces no te sientes respaldado por la empresa. Además se da más credibilidad a lo que dice el viajero que a lo que tú estás diciendo”.

3. Violencia física y verbal en el sector

La violencia psíquica y/o física constituye un factor de riesgo psicosocial al que está expuesto el colectivo de conductores de autobús urbano e interurbano en el día a día de su jornada laboral.

La relación con el usuario, es una de las principales causas que pone de relieve la exposición a la violencia en el día a día del colectivo de trabajadores.

Los trabajadores señalan que la **violencia y las agresiones verbales** se han producido desde siempre, sin embargo, los casos de violencia tanto psíquica como física, ha aumentado en los últimos años:

“La violencia física es más frecuente que hace 20 años cuando yo empecé. Antes era algo excepcional y ahora se convierte en algo habitual que tengas un incidente importante al mes”.

“Llevo 30 años. El problema de la violencia lleva desde que estoy en la carretera y antes había otros, y también existía”.

“Yo te podría decir que ya desde el primer año, he visto la violencia”.

Se indican **numerosos motivos** que pueden dar pie a situaciones de conflicto que pueden acabar derivando en violencia:

- Cuando el autobús llega con **retraso** es un motivo suficiente para que los usuarios se enfaden, sobre todo en determinadas franjas horarias de la jornada laboral, ya que pueden llegar tarde al trabajo, etc., o bien porque consideran que llevan mucho tiempo esperando el autobús.

“Si llegamos tarde, tenemos que salir esa media hora tarde y el viajero se queja. Llegas media hora tarde y sales media hora tarde y te comes la bronca”.

“Sobre todo en los turnos de primera hora, que la gente va con el tiempo justo a trabajar”.

- Por otro lado, los conductores de autobuses urbanos e interurbanos están expuestos al **tráfico de la ciudad y al comportamiento de los demás conductores y peatones de la vía**, pudiendo producirse accidentes que, aunque en muchas ocasiones, el conductor del autobús no sea el culpable, generan problemas a los mismos.

“Las motos, los coches, los repartidores, es horrible, cada uno va a su bola y nos ponen muchos problemas, te insultan, etc.”.

“Falta mucha educación vial y falta mucha formación, empezando por los colegios, no nos tienen ningún respeto, nos frenan los coches delante, nos adelantan cuando no pueden, etc. Y todo eso genera problemas”.

- Entre otros motivos que generan este tipo de agresiones, se encuentran los problemas que surgen a la hora de **pagar el billete, facilitar cambio, el aire acondicionado, subir carros al autobús, etc.**

“Hay un golpe o una caída, el aire o la calefacción no va como ellos quieren, etc., te insultan y piensan que la culpa siempre es tuya y al final nos ponen la cabeza como un bombo y resulta muy difícil trabajar así”.

“Hace un mes tuvimos una agresión a cuatro agentes por que se le reclamó la tarjeta del abono a un pasajero y no se la enseñó, probablemente por que no era suya. Los inspectores se bajaron y hubo un altercado, hubo cuatro detenidos, cuatro agentes hospitalizados, etc.”.

- Los trabajadores señalan que incluso ante una **avería**, se pueden plantear situaciones con los usuarios conflictivas que podrían derivar en violencia.

“Cuando se estropea un autobús, está saliendo otro a los cinco minutos, por lo que sería más comprensible, pero se te suben por las paredes”.

- **La propia conducción**, ante un frenazo inesperado, o un acelerón, en ocasiones da lugar a situaciones de conflicto por parte de los usuarios al conductor.

“Yo, ya cuando me presento a trabajar, ya sea de turno de mañana o de tarde, ya vas pensando a ver con qué me encuentro..., somos humanos y es normal que metas la pata, te puedes saltar un semáforo que a veces lo tienes que hacer porque no puedes frenar en seco, etc. y la gente ya te dice: oye! ¿Qué pasa? Que llevas personas y no ladrillos... pero no se dan cuenta de que igual lo has hecho porque era mejor así o no podías hacerlo de otra forma”.

- Uno de los turnos más conflictivo es el nocturno, principalmente el turno que se hace el **fin de semana y por la noche**: el público está disfrutando del fin de semana, se ha tomado unas copas, y en muchos casos, se trata de adolescentes o gente muy joven.

“... en los nocturnos de los fines de semana donde la gente descontrola (gente joven en líneas universitarias, búhos y búho-metro, etc.) y donde tenemos constantemente agresiones físicas y verbales”.

“Cuando pasas a la noche lo que cambia es el grado de violencia, es otro viajero en otras condiciones por el alcohol, etc., pero la verbal, esa la tienes todo el día en cuanto te retrasas, etc.”.

- Determinadas líneas conflictivas también sirven de caldo de cultivo para dar lugar a situaciones de violencia dirigidas al conductor. Muchas de estas líneas son las que realizan trayectos en zonas de bares que son conflictivas, etc.

“La línea... es conflictiva desde que sale de ----- hasta que llega”.

“En nuestro caso son muchas. Por ejemplo, los búhos antes eran conflictivos los de la periferia, la zona sur, los que pasaban por poblados. Pero ahora nos encontramos con líneas de zonas que siempre han sido tranquilas y ahora se te juntan 10 niños y te revientan el autobús a pedradas...””.



En cuanto al **predominio de la violencia verbal y/o física**, los trabajadores coinciden en que la violencia verbal es habitual mientras que si bien la violencia física se da con menos frecuencia, ésta también es más frecuente en los últimos años.

“No es muy frecuente las agresiones físicas, sin embargo, las verbales si que son casi diarias. Agresiones físicas son puntuales”.

“El problema son las agresiones psicológicas, que son la mayoría. Si el año pasado en Barcelona ha habido por ejemplo, 40 agresiones físicas, psicológicas igual ha habido 1000. Es raro que un conductor al cabo del año no haya tenido una agresión, lo que pasa es que no se denuncia”.

Así mismo, las **agresiones físicas** se dan con mayor probabilidad en ciertas líneas que se consideran problemáticas y en algunos turnos, generalmente los turnos nocturnos y de fines de semana. Las **verbales**, sin embargo, se producen de forma habitual, sin que sea específico de una determinada línea o de un turno concreto.

“En cuanto a la agresión verbal no tenemos una línea o turno concreto, si no que pasa siempre en cualquier punto por que están relacionadas con el tráfico, servicio, retrasos, etc.”.

Todas estas agresiones que sufren los trabajadores/as durante el desarrollo de su trabajo, generan en muchas ocasiones, incidentes muy graves que llegan incluso a derivar en agresiones físicas, robos, amenazas, intimidación, etc.

“Incluso tenemos un conductor que está protegido y no puede estar sólo en la cabecera del barrio -----, porque impidió subir a un viajero porque no pagaba el billete y siempre tiene que estar con un vigilante”.

“Nosotros tenemos desde tirarte una botella de cristal desde atrás del autobús mientras vas conduciendo, arrancar la máquina y darte con ella en la cabeza, arrancar los asientos, etc.”.

“Rotura de lunas con piedras todas las semanas, lanzamiento de huevos en el servicio urbano”.

Los trabajadores coinciden en la sensación de falta de protección ante este tipo de situaciones. Consideran que se trata de un problema en el que nadie quiere entrar, y reflejan su sensación de abandono por parte, tanto de las empresas, como de la Administración Pública.

“Yo creo que no se va a arreglar nunca porque los problemas que motivan o que desencadenan la violencia, no quiere nadie entrar ahí, los que entran son porque les pilla de paso, la gente que verdaderamente podría controlar el problema no hace ningún tipo de hincapié en ello, es largo y nadie quiere involucrarse en él”.

“A la empresa no le interesa tomar cartas en el asunto. Te regalan los oídos como que van a hacer algo, pero luego no hacen nada”.

“Los políticos prefieren ocuparse de otras cosas que saben que les va a salir bien”.

Se plantean algunas diferencias entre las empresas de transporte público y las empresas de transporte privado:

- Algunos trabajadores indican que cuando se trata de empresas de transporte privado, las agresiones verbales son menores que en el caso de empresas de

transporte público. Entienden que en las de transporte público los usuarios consideran que pueden dar un trato más agresivo y grosero por tratarse de empresas públicas.

“La gente te dice que estamos ahí por los impuestos que pagan y te exigen más”.

- Por otra parte, los autobuses de transporte público disponen de medios de prevención y de protección para el conductor. Por ejemplo, si un usuario no paga, el conductor pulsa un botón y en la siguiente parada hay un inspector que reclama el billete al usuario, pero el conductor se ha evitado la situación que puede derivar en violencia a la hora de reclamar al usuario que pague su billete.

“Tenemos un teléfono gratuito para llamar al Inspector que esté de guardia en caso de que lo otro fallase, te quedas averiado, etc.”.

“Lo que nosotros tenemos es una máquina, un pupitre con la expendedora de billetes, casi como un ordenador que va por GPS, lleva wifi, dando unas teclas te comunicas con un Inspector del SAE que es el que regula las líneas y es el que te manda los viajes”.



Las empresas privadas disponen de menos medios de prevención y de protección para el conductor:

“No, además la empresa no tiene inspectores ni ningún control, a nosotros nos han dicho que eso cuesta más dinero que los desperfectos o los viajeros que se puedan colar”.

Los asistentes al grupo de discusión coinciden en la **falta de valores, respeto y educación por parte de la sociedad actual**, que no reconoce la autoridad del conductor sobre el vehículo cuando se encuentra en su puesto de trabajo. Además, consideran que el sistema de sanciones establecido favorece la ausencia de respeto de los usuarios, y que se deberían diseñar sanciones más estrictas.

“Si vamos llenos y no podemos parar, nos pegan en los cristales, nos insultan, etc. La sociedad es muy egoísta..., si están dentro y está medio lleno, los de dentro no quieren que abra la puerta para que no se llene y los de fuera te insultan para que les subas, ya que llevan tiempo esperando y no entienden que no caben más personas”.

“Ahora por lo menos en el tema del cambio hay un “reglamento” y al menos pone cuál es el mínimo, pero aún así los hay que ignoran totalmente las normas”.

“El ir despenalizando acciones, el que la sanción por no pagar un billete sea de 50 o 60 euros, da igual, es que no lo paga nadie.”

También se hace referencia a un **“problema cultural”** que de alguna manera en la relación con el usuario, y en el conjunto de obligaciones y derechos del usuario, es importante la adaptación y el cumplimiento de todo usuario a las normas establecidas en el país.

“Hay un problema cultural: gente de otras culturas, gente que viene de fuera, y claro, a lo mejor en su país no es una cosa extraña, pero aquí sí que lo es, y eso cuesta... que la gente se adapte a la cultura que nosotros tenemos, y que por tanto, alguien debería de verdad ponerse serio e intentar cambiar esos conceptos. Yo creo que eso es fundamental”.

En cuanto a la **denuncia por parte del conductor ante un acto de violencia**, el colectivo de conductores considera que la justicia y los organismos no le dan la importancia que debieran para intentar paliar el problema, y que no van a imponer sanciones lo suficientemente duras que se correspondan con el acto de violencia del que han sido víctimas.

“La gente hoy por hoy o el individuo que viene a complicarte la vida tiene la sensación de que no le va a pasar nada y el conductor lo mismo, por lo que no hace parte ni denuncia ni nada”.

“Un incidente que hemos tenido recientemente se ha quedado en una sanción de 20€ al viajero después de perder dos días de abogados y juicio, esa persona ya no va a denunciar más”.

Por otra parte, la denuncia que formula el conductor es a título particular, sin que dicha denuncia vaya respaldada de una u otra manera por la empresa. En determinados casos de violencia, incide el miedo del denunciante que tendrá que volver a ver al agresor en un juicio.

“La denuncia tendría que hacerla la empresa. Yo no puedo estar trabajando, ir a los juzgados, etc., y encima viendo la cara con uno que luego me va a machacar”.

“Aquí tener un incidente no es como en otras empresas, luego tienes que ir a la comisaría a declarar, luego al abogado y así cada cierto tiempo. Aquí, como en otros trabajos cara al público tarda mucho en solucionarse, y tardas mucho tiempo en poder olvidar ese tema”.

Cuando la violencia se produce con un menor, el problema para el conductor a la hora de denunciar se agrava:

“Nosotros por ejemplo, tenemos problemas con gente de acogida, pero como son menores no puedes hacer nada. Y nosotros no tenemos el apoyo de la empresa, cualquier cosa que yo diga que me ha pasado, tengo que denunciarlo”.

Desde el punto de vista de la salud de los trabajadores, la exposición a violencia física o verbal supone consecuencias sobre la salud: ansiedad, depresión, etc., llegando a afectar tanto a la vida laboral como familiar de los trabajadores/as.

“Creemos que a los años de ejercer esta profesión nos hace cambiar el carácter, pero no solo en el trabajo, si no también con la familia y esto es consecuencia directa de cómo se trabaja”.

“La agresión verbal sucede con demasiada frecuencia y no se le está dando la importancia que se le tiene que dar por que lo que se está haciendo es degradar a esa persona que está sufriendo esa agresión de continuo”.

“...estamos fatigados a lo largo del día, ya que después de sufrir el estrés lógico de la circulación, cuando bajo del autobús, en vez de estar bien porque he finalizado mi jornada, estoy fatigado diciendo vaya tela de día...”.

En algunas empresas, principalmente de naturaleza pública, se han elaborado protocolos de actuación en caso de violencia o conflicto con algún usuario. Sin embargo, los conductores coinciden en que los protocolos de actuación disponibles hasta la fecha son muy básicos, y deberían desarrollarse.

4. Otros riesgos laborales en el puesto de trabajo

Además de la exposición a la violencia psíquica y/verbal del colectivo de trabajadores, también se pone de manifiesto la exposición a otros riesgos laborales que son importantes para el colectivo de conductores de autobuses urbanos e interurbanos se señalan los siguientes:

- En relación a **factores de riesgo psicosocial**, relacionados con la **organización del trabajo** en las empresas, se plantean problemas relacionados con el ritmo de trabajo, presión por cumplir con los tiempos establecidos en la ruta: cumplir con el horario establecido en cada parada, etc.

“Por la organización del trabajo arrancan la mayoría de peligros y estrés nuestro”.

“En nuestra empresa, el objetivo es hacer el mayor número de horarios con el menor número de autobuses posibles por lo que cuando el tráfico es más intenso me reduce el tiempo para hacer el recorrido y eso produce un estrés y que muchas veces no se cumpla el horario y el viajero proteste”.

- La **postura sedente** durante la conducción en la jornada laboral en la que, en la mayoría de las ocasiones, apenas hay descansos, puede generar trastornos músculo-esqueléticos y lesiones de carácter ergonómico en los trabajadores/as del sector.

“El estado de los vehículos también es importante, ya que los medios no son los adecuados, el asiento no está bien y tienes que trabajar unas ocho horas al día e imagínate tu espalda”.

“Estamos fatigados a lo largo del día ya que después de sufrir el estrés lógico de la circulación, cuando acabas la jornada y bajas del autobús, estás fatigado posturalmente”.

5. Intervención de los Cuerpos de Seguridad

Ante determinadas situaciones violentas en las que corre peligro la seguridad del conductor, se recurre a los Cuerpos de Seguridad del Estado.

En caso de riesgo para la integridad física del conductor, los trabajadores, previamente, contactan con su empresa para poner en conocimiento de su superior jerárquico correspondiente la situación en la que se encuentra, y es su superior el que decide recurrir a la Policía.

Las empresas públicas, antes de contactar con la Policía, disponen de mecanismos de seguridad, como la figura del Inspector, de los cuales las empresas privadas carecen.

“Claro. Ellos tienen un grupo de 30-40 inspectores con su seguridad complementaria, cosa que nosotros no. Este señor no paga y el conductor ni se enfrenta, a la parada siguiente se sube un inspector y directamente va al señor y lo bajan”.

Los trabajadores del sector manifiestan que la intervención de la policía en la mayoría de las ocasiones no es la idónea o bien no puede llegar a solucionar realmente al conflicto garantizando la seguridad del conductor porque debe actuar conforme al marco jurídico existente.

“A mí de que me sirve que me lleves a dos policías o dos Inspectores un día puntualmente; tú tienes que hacer actuaciones esporádicas y cuando les hagas pagar y les pidas el carné en días esporádicos, ya verás como lo hacen menos”.

“Además, si viene la policía, lo único que hace es bajarles del autobús, con lo cual se montan en el siguiente y es como pasarle el problema al compañero”.

“La Policía, como no tiene protocolo, se implica personalmente o te dice que no hay margen jurídico, así que te lo comes con patatas”.



Por otra parte, el colectivo de trabajadores también considera que la Policía actúa sin poner en práctica un protocolo de actuación en el que estén previstas las actuaciones a seguir en caso de conflicto.

“Estoy harto de llamar a la Policía, la policía como no hay protocolo, se implica personalmente o les dice que como no hay margen jurídico, te lo comes con patatas, pero si hubiera un protocolo, que hiciera pin, pan, pan, pun, no habría problema”.

“Pero el problema es que yo paro, y les digo: tengan al tío, y le ven, y le dicen... no se lo quieren llevar porque ellos no saben qué hacer con él, si todos tuvieran que trabajar con esos protocolos, harían pin, pan, pan, pan, venga para acá. Pero en los viajes, la mitad de las veces te lo meten, te dicen, no que ya... conclusión: qué hago: no doy un buen servicio, porque en el conflicto yo dejo que ahí me maten, voy tirando, voy tirando, y vamos todos tirando con el problema”.

6. Medidas preventivas existentes en el sector. Posibles soluciones

Pese a existir diferencias entre las empresas del sector, principalmente entre empresas de transporte público y empresas de transporte privado, con carácter general, las empresas disponen de un **Sistema de Ayuda de Explotación (SAE)** cuyo principal objetivo es la localización mediante sistema GPS de los vehículos.

La principal función de este sistema es el control de los vehículos, de los intervalos de paso entre unos y otros, etc., permitiendo conocer la posición del vehículo en cualquier momento y que los conductores dispongan de una herramienta en caso de alguna incidencia para que les permita comunicarse con la empresa.

“Tenemos un sistema de seguridad, que si estamos teniendo una agresión y hay que llamar de manera anónima, tenemos un sistema de seguridad que está escondido y que sólo lo conocen los conductores, que se activa y automáticamente se abre una línea directa con el SAE a través de megafonía y se empieza a grabar todo lo que sucede, antes sólo era audio, pero ahora ya graba también en algunos autobuses”.

Por otra parte, en caso de emergencia, una vez que se pulsa el botón del SAE, y se contacta con la empresa, si se considera que la situación reviste especial gravedad, la empresa contacta con la Policía a través de un sistema que da prioridad para actuar sobre esta tipología de situaciones.

Sin embargo, hay muchas empresas que no disponen de este sistema o cuentan con otros medios de comunicación diferentes, y los trabajadores/as del sector establecen que, aunque estos sistemas hacen que estén comunicados con la empresa, no frena el hecho de las agresiones verbales y físicas que sufren durante la jornada laboral.

“No tenemos ningún tipo de comunicación ni con la empresa ni con la Policía, excepto cuatro o cinco vehículos que se dedican al servicio nocturno”.

“También tenemos un teléfono gratuito para llamar al inspector que esté de guardia en caso de que lo otro fallase, te quedas averiado, etc.”.

Por otra parte, en caso de incidencia a lo largo de la jornada laboral, el conductor lo comunica a través de un parte de incidencias a la empresa.

Entre las principales **soluciones** que se plantean para evitar situaciones de violencia física y/o verbal, los conductores indican las siguientes:

- Disponer de **vehículos en buenas condiciones de seguridad, y vías exclusivas para la conducción de autobuses.**

“Vías exclusivas para autobuses. Horarios y vehículos en condiciones nos evitarían muchas agresiones verbales y mucha carga mental que deriva en estrés para los trabajadores”.

“Una solución sería un carril sólo para nosotros, para el bus”.

- Reconocimiento de la figura del conductor a través del **respeto por parte de la sociedad.**

“De lo que se trata es de remover conciencias y hay que entender que cualquier tipo de agresión no debería salir gratis y eso se consigue publicitando y haciendo ver que todo está cambiando”.

- Imposición de sanciones a aquellos usuarios que vulneren el cumplimiento de sus obligaciones y hayan protagonizado actos de violencia dirigidos a los conductores.

“Hay que concienciar a la ciudadanía que agredir a una persona que está trabajando cara al público, tiene que tener un castigo”.

El colectivo de trabajadores que asistieron a los grupos de discusión ponen de manifiesto la necesidad de que se de un tratamiento jurídico distinto a la violencia en el sector, como ocurre en otros colectivos.

“Al igual que se ha hecho con los médicos, enfermeros y profesores, que las agresiones hacia ellos sean consideradas como un delito, que eso se lleve también a nosotros”.

- Aislamiento del conductor. Una de las soluciones sería la instalación de **mamparas** en las cabinas de los conductores/as de autobuses para evitar así las posibles agresiones físicas que se pudieran producir.

- *“Principalmente, lo que tenemos que hacer es dejar al conductor aislado, las mamparas de seguridad, al igual que las cámaras con conexión directa al servicio de seguridad e incluso yo pondría el llevar algún tipo de luminoso que en caso de activarlo sea visual y la gente pueda saber que ese conductor está sufriendo una agresión”.*

En algunas empresas, se dispone de autobuses con mamparas instaladas, principalmente en determinadas líneas y turnos conflictivos.

“Las mamparas que hay en algunos autobuses urbanos se pusieron por el tema de que hubo unas agresiones, se dijo que en los próximos autobuses iban a venir con mamparas, pero no han venido”.

No obstante, muchos trabajadores no están de acuerdo con la instalación de las mismas por la sensación de estar encerrados y que pueda producir claustrofobia.

“Hay muchos trabajadores que eso les puede producir claustrofobia”.

Por otro lado, la instalación de mamparas en los vehículos debe llevar aparejada que el conductor disponga de puerta de acceso/salida a su izquierda.

“La mampara puede ser perjudicial y reticente ya que no existe puerta de conductor, que es lo que tendría que haber, mampara y puerta de conductor”.

- Instalación de **cámaras de seguridad** que permitirá grabar los hechos que se producen en el autobús, y que minimizarían las agresiones verbales y físicas dirigidas a los conductores.

“Se están estudiando soluciones como instalar cámaras para que se grabe si se comete una agresión, etc.”.

- Disponer de sistemas de comunicación con la empresa y con la policía ágil y sencillo que no ralentice su intervención.

“Unas solución sería un contacto continuo con la Policía Local, un servicio de vigilantes, etc.”.

“Un sistema de alarma que le das a un botón y en la siguiente parada tienes un coche de policía”.

- Elaboración de protocolos de actuación eficaces y adecuados que definan pautas de actuación en cada caso.

“Es importante que el conductor sepa que hacer ante esas situaciones, si llama a la policía, al SAMUR, etc.”.

“Existe un protocolo que sacamos adelante desde UGT y que es pionero por que no hay nada en las empresas de transporte urbano e interurbano pero para nosotros es insuficiente, es un punto de arranque”.

“La policía, al no existir protocolo, se implica personalmente o te dicen que como no hay margen jurídico te lo comas con patatas”.

- Mayor protección e implicación por parte de los empresarios ante los casos de violencia física y/o verbal.

“Los trabajadores necesitaríamos el apoyo de nuestras empresas. La gran mayoría de los conductores no provocan el problema y necesitaríamos el apoyo de nuestra empresa para que le den importancia cuando ocurre un problema”.

“Hubo un incidente en el que se produjo una agresión de muchos implicados y luego el Director te dice que ha sido un incidente sin importancia”.

“Es importante que si las empresas hacen cosas se conozca por los trabajadores, es importante que si ocurre un suceso, los trabajadores vean que desde arriba se ponen las pilas para poner soluciones”.

- La atención psicológica constituye una herramienta esencial para el conductor.

“El tema de la atención psicológica al trabajador es vital porque el estar trabajando todos los días y que te sientas menospreciado, habrá gente que lo lleve mejor pero hay otros que no y que además se les suma a problemas personales, etc.”.

“Está claro que todo eso puede llegar a anular a una persona, el que te estén menospreciando y llamando imbécil continuamente aunque seas una persona fuerte psicológicamente”.

- En relación a las inversiones que se necesitan realizar para dotar a los autobuses de este tipo de medios de protección, éstas son muy elevadas, por lo que los propios trabajadores son conscientes de que para que estos medios se puedan

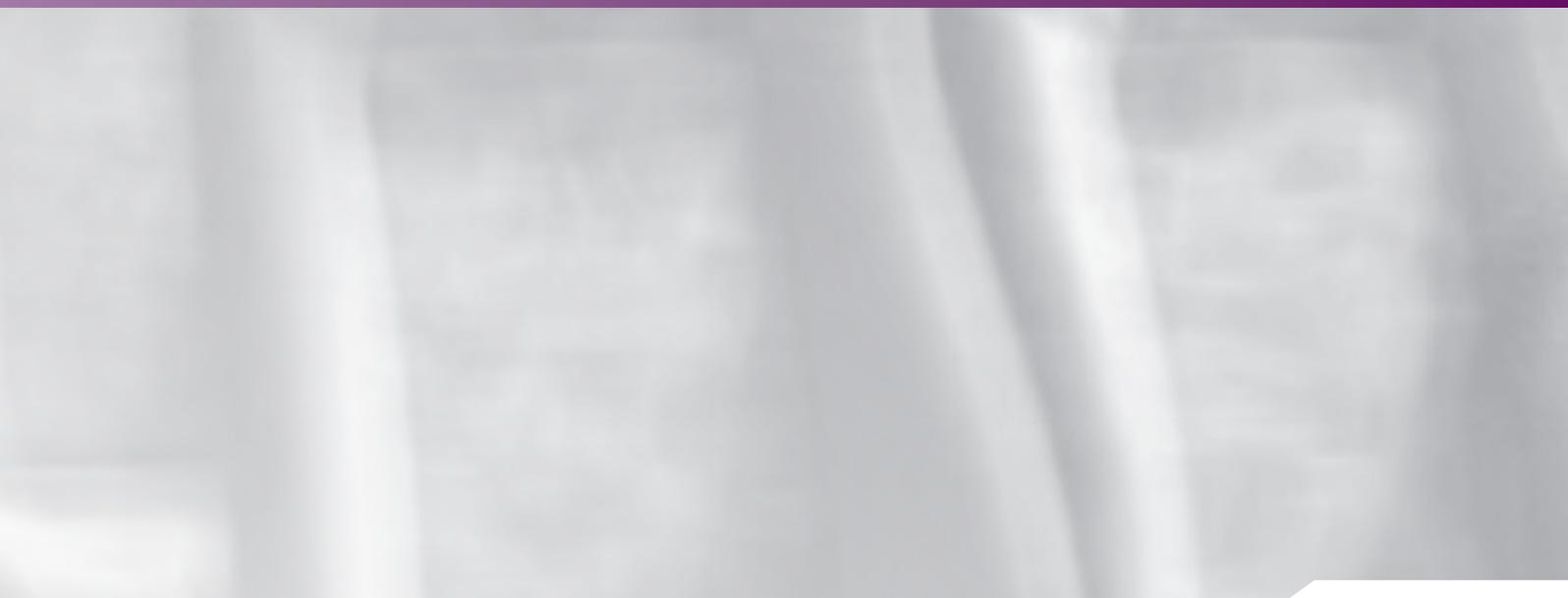
instalar y no se tarde años en realizarlo, se hace necesaria la colaboración de la Administración Pública, a través de subvenciones o cualquier otro tipo de ayudas.

“¿Quién tiene que pagar eso? La Administración tiene que pagarlo y que arreglarlo. Tiene que poner los medios”.

“Tardan siete años. Podemos ser más activos todos”.



6. Principales conclusiones y propuestas de mejora



6. Principales conclusiones y propuestas de mejora

Como resultado de la integración de los resultados obtenidos en las distintas fases del proyecto, a continuación se presentan las principales conclusiones y propuestas de mejora.

6.1. Principales conclusiones



En relación a referencias, notas técnicas y legales sobre la violencia en el trabajo:

1. En los últimos años, el interés y la preocupación por la violencia en el trabajo por parte de **organismos de ámbito internacional, europeo y nacional (OIT, UE, INSHT)**, se pone de manifiesto a través de distintas publicaciones en las que en algún caso se proponen a modo de recomendación pautas a seguir en caso de violencia en el sector servicios.
2. Los **medios de comunicación se hacen eco** de este tipo de situaciones mediante la publicación de **noticias que evidencian la violencia psíquica y/o física en el sector.**

En relación a la violencia en el colectivo de conductores de transporte de viajeros bajo el marco de la Prevención de Riesgos Laborales:

1. **Se carece de normativa específica** que desarrolle aspectos relativos a la **violencia en el trabajo como factor de riesgo psicosocial**, concretamente **en el sector del transporte de viajeros**.
2. **Los Convenios Colectivos del sector no incluyen** ningún apartado relativo a **temas relacionados sobre violencia**, agresiones físicas o agresiones verbales dirigidas a los conductores.

En relación a la violencia en el colectivo de conductores de transporte de viajeros como factor de riesgo psicosocial:

1. Los conductores de autobús prestan un tipo de servicio cara al público, que ocasiona a lo largo de su jornada laboral situaciones de violencia psíquica y/o física.

Bajo el marco de la Prevención de Riesgos laborales, **la exposición a este tipo de situaciones que derivan en violencia psíquica y/o verbal, constituyen un factor de riesgo psicosocial** para el colectivo de trabajadores del sector.

2. Sobre la violencia psíquica y/o física entendida como un factor de riesgo psicosocial **incide de forma muy directa el trato con el público**.
3. **Determinadas situaciones y el trato con los usuarios**, pueden ocasionar o derivar en violencia psíquica y/o física: **falta de cambio, atascos, lluvia, hora punta, etc.**
4. Hay **situaciones concretas** de las que se sabe que las agresiones se incrementan hacia los conductores de autobús: **horario nocturno, zonas de bares, los fines de semana, determinadas líneas conflictivas** etc. y que por tanto, se deban contemplar para adoptar las medidas oportunas.
5. Los **posibles daños físicos y psicológicos sobre el trabajador pueden llegar a ser devastadores**: insomnio, estrés, ansiedad, depresión, falta de seguridad, miedo.

6. Además, estos daños pueden llegar a **afectar tanto en el ámbito profesional, personal, como sobre la calidad en la prestación de los servicios públicos.**

En relación al estudio cualitativo:

1. Se indican **numerosos motivos que pueden dar pie a situaciones de conflicto.** En la mayoría de los casos, se trata de **situaciones que se escapan de control al conductor:** tráfico, condiciones meteorológicas adversas, imposibilidad de acceder al autobús con carros o bicicletas abiertas, etc.

El colectivo de trabajadores también pone de manifiesto **determinadas líneas conflictivas**, así como turnos más conflictivos, como el nocturno, **principalmente el turno que se hace el fin de semana y por la noche.**

2. En cuanto a las **agresiones físicas**, se indica que éstas se dan con mayor probabilidad en ciertas líneas que se consideran problemáticas y en algunos turnos, generalmente los turnos nocturnos y de fines de semana.
3. En cuanto a las **agresiones verbales**, éstas se producen de forma habitual, sin que se puedan atribuir de forma específica a una determinada línea o de un turno concreto.
4. Se pone de manifiesto la **falta de valores, respeto y educación por parte de la sociedad actual**, que no reconoce la autoridad del conductor sobre el vehículo cuando se encuentra en su puesto de trabajo.
5. Se considera que el **sistema de sanciones establecido al usuario no es el idóneo**, ya que en la mayoría de ocasiones se trata de sanciones de carácter administrativo, que favorecen la ausencia de respeto de los usuarios.
6. **Las empresas públicas del sector cuentan con un protocolo de actuación** dirigido a los conductores para casos de violencia, sin embargo, gran parte de las **empresas privadas carecen del mismo.**

7. Las **empresas públicas y muchas empresas privadas grandes disponen de** la instalación del denominado **“SAE”**, a través del cual ante determinadas situaciones, el conductor puede advertir a su empresa sobre una situación conflictiva para que adopte las medidas que resulten oportunas.

Sin embargo, hay **empresas del sector que no disponen de dicho sistema de seguridad**, por lo que en caso de situación conflictiva únicamente pueden dirigirse al 112.

8. En caso de violencia, la **tramitación de la denuncia** se realiza por parte **del conductor “a título particular”**. El hecho de que en la denuncia figuren datos personales del conductor y la posibilidad de volver a ver en un juicio al agresor, ocasiona temor y miedo a los trabajadores.
9. En el estudio cualitativo con carácter general, se pone de manifiesto la **percepción por parte de los trabajadores de falta de apoyo y de respaldo por parte de las empresas**.
10. Por parte del colectivo de trabajadores, no se muestra plena conformidad en la instalación de mamparas de protección para el conductor.
11. En cuanto a la intervención por parte de los Cuerpos de Seguridad del Estado, se carece de un protocolo de actuación específico, y se pone de manifiesto el marco tan delimitado de intervención en determinados casos en los que por tratarse de hechos susceptibles de sanción administrativa, los Cuerpos de Seguridad no pueden tener una intervención que garantice la seguridad del conductor.

En definitiva, cabe señalar que los resultados expuestos en el estudio cualitativo, son coincidentes con lo establecido en referencias, notas técnicas y medios de comunicación, lo cual implica que nos encontramos ante una realidad que se constata bajo distintos puntos de vista.

6.2. Propuestas de mejora

La puesta en práctica de mejoras encaminadas a erradicar y en su defecto, reducir la violencia verbal y/o física en el sector, requiere del compromiso de las Administraciones Públicas competentes, empresas del sector, y Servicios de Prevención Propios, Ajenos o Mancomunados que asuman la gestión de la prevención de las empresas del transporte de viajeros urbano e interurbano.

La violencia en el trabajo, atenta contra el estado físico y psíquico del colectivo de trabajadores que la padecen. Su erradicación y control por parte de la Administración Pública y de las empresas a través de políticas preventivas que contemplen elementos de identificación y pautas de actuación adecuadas a la realidad, resulta imprescindible.

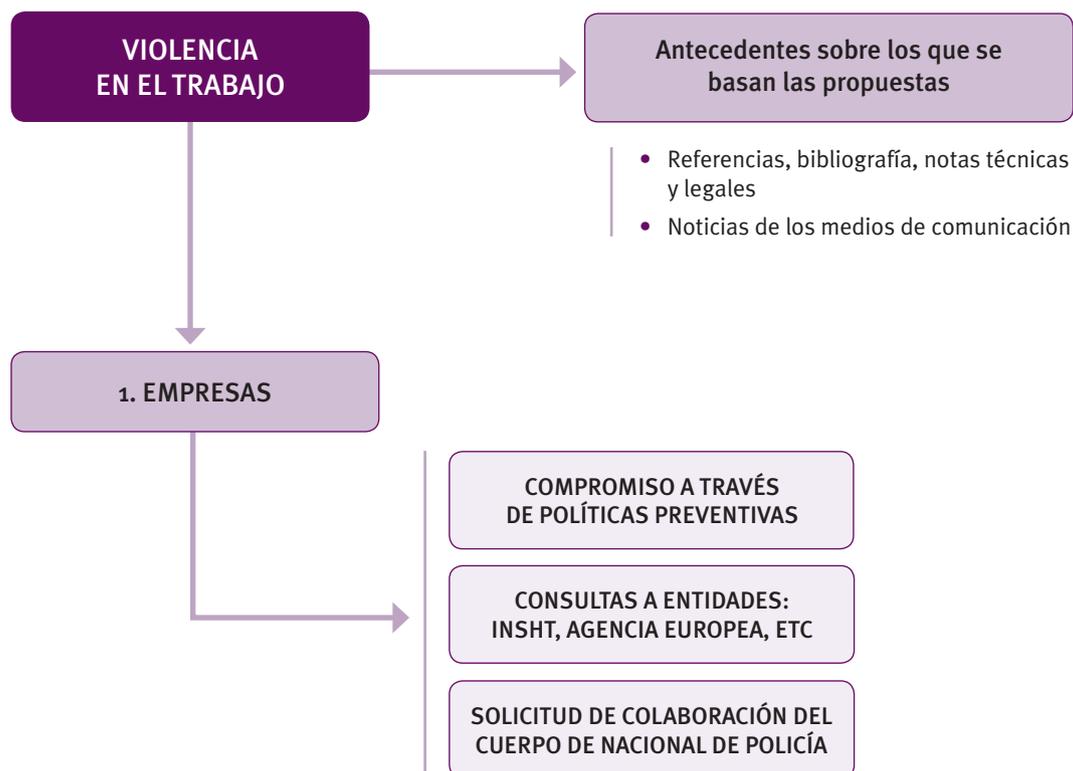
A la luz de los resultados obtenidos en el apartado anterior, a continuación se presentan a modo de recomendación las siguientes propuestas de mejora:

1. **Las referencias, bibliografía, Notas Técnicas y legales sobre la violencia en el trabajo**, y más concretamente las relativas a la violencia que se producen en el sector servicios, deben servir como premisa en la **elaboración e incorporación de políticas preventivas y planes preventivos de actuación** en las empresas del sector de transporte de viajeros urbano e interurbano, y Servicios de Prevención.
2. La publicación de **noticias en los medios de comunicación** relacionadas con casos de violencia psíquica y/o física, debe servir de **análisis y estudio en las empresas y Servicios de Prevención en la adopción de medidas, cambios, o mejoras de naturaleza organizativa** encaminadas a evitar o reducir al máximo la violencia en el sector.
3. El diseño de **políticas preventivas que impliquen el compromiso de la empresa**, permitirán el desarrollo de las mismas a través de estrategias preventivas dirigidas y encaminadas a evitar o reducir al máximo la violencia verbal y/o física.

4. Se recomienda la **realización de consultas** concretas en **materia de violencia a organismos especializados**: INSHT, Agencia Europea de Seguridad y Salud, etc.
5. En aquellos casos en los que la violencia física no sea excepcional y se registren casos de violencia o situaciones que pueden derivar en violencia, y ésta revista envergadura suficiente como para requerir la intervención policial, **se recomienda que las empresas recurran al Cuerpo de Policía correspondiente a fin de obtener su asesoramiento, y colaboración.**

La colaboración del Cuerpo de Policía ante un caso concreto, permitirá la realización de actuaciones específicas y concretas para el caso de violencia en cuestión.

Violencia en el trabajo. Propuestas de mejora





6. El trabajo realizado por los Servicios de Prevención Propios, Ajenos y/o Mancomunados de las empresas del sector resulta indispensable:

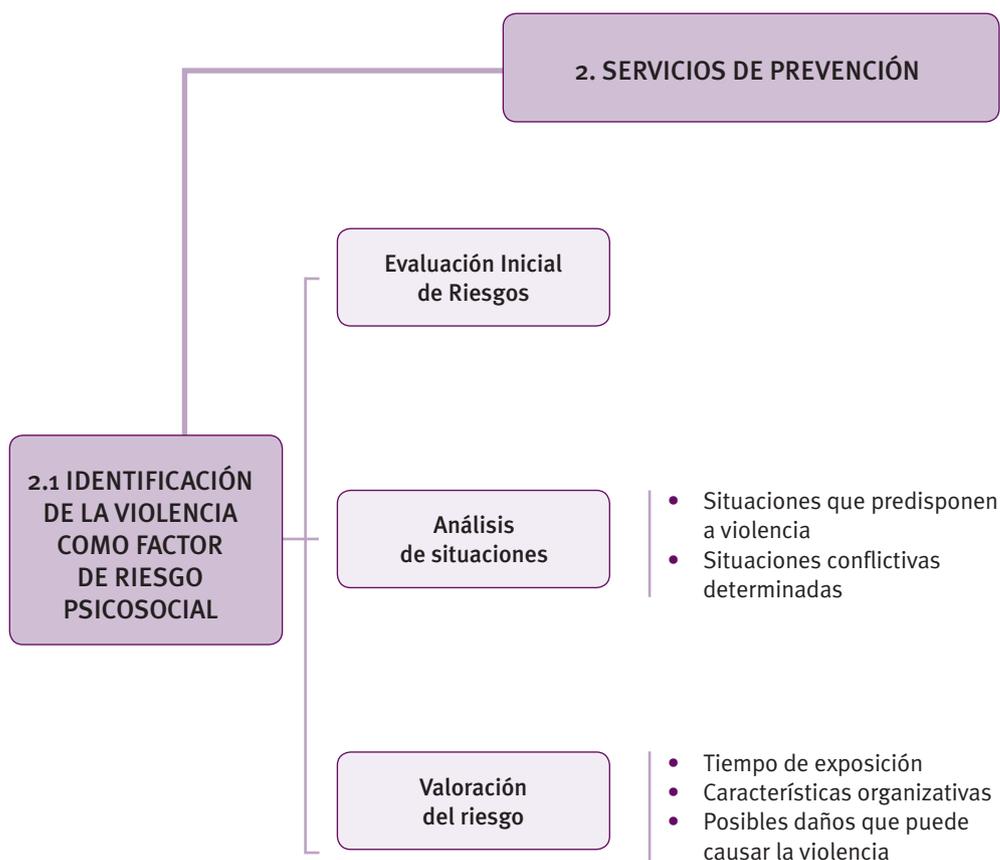
En cuanto a la identificación de la violencia como factor de riesgo psicosocial:

- a) La violencia a la que se encuentra expuesto el colectivo de trabajadores del sector, se debe **contemplar en la Evaluación Inicial de Riesgos como factor de riesgo psicosocial.**
- b) En el **análisis de las situaciones que pueden causar violencia**, se deberán tener en cuenta los siguientes elementos:
- **Situaciones que son favorables o que predisponen** a la violencia: hora punta, condiciones meteorológicas adversas, falta de cambio, etc.
 - **Situaciones conflictivas determinadas** que por las características del recorrido y del tipo de público, es más factible que den lugar a violencia psíquica y/o física: líneas concretas cuyo recorrido puede ser en suburbios, turno de noche, turno de fin semana, etc.

c) En cuanto a la **valoración del riesgo**, y en relación con las distintas situaciones específicas que se hayan identificado, se deberán tener en cuenta:

- **Tiempo de exposición del trabajador** a la violencia, o a determinados casos de violencia identificados.
- **Características organizativas** de la empresa.
- Los posibles daños que pueden causar cada una de las situaciones previamente identificadas.

Violencia en el trabajo. Propuestas de mejora



En cuanto a la adopción de medidas de prevención y de protección encaminadas a garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores:

- a) Una vez identificada la violencia como factor de riesgo psicosocial, y las posibles situaciones que pueden dar lugar a violencia, se deberán adoptar **medidas de prevención y de protección que se correspondan con aquellas situaciones que en la medida de lo posible puedan ser controlables** y que vayan encaminadas a eliminar o minimizar la violencia.
- b) Para el **diseño de una planificación preventiva y programas de prevención y de protección de los Servicios de Prevención**, se deberá elaborar **sobre la base y en concordancia con las últimas publicaciones** y tendencias de artículos, notas técnicas, referencias, etc. publicados por los **organismos de referencia (OIT, INSHT, etc.)**.
- c) Previa la **adopción de medidas de prevención y de protección** definitivas, en la medida de lo posible, se recomienda contar con la **consulta y participación de los trabajadores**, así como la realización de **pruebas piloto** cuando resulte necesario.
- d) En cuanto a la puesta en práctica de **medidas, planes y programas preventivos**, se recomiendan los siguientes:
 - Los Servicios de Prevención deben **investigar todo accidente/incidente relacionado con un acto violento**, con independencia de su gravedad, ya que cualquier incidente puede servir de indicio para adopción de medidas que eviten accidentes/incidentes de similares características.
 - La **elaboración de un protocolo de actuación específico para el caso de violencia**, acorde con las características de la empresa, tipología de líneas y de turnos que se realizan así como sus características organizativas resulta indispensable.
 - La realización de **estudios cuantitativos** a través de cuestionarios diseñados para el perfil al que va dirigido y rellenos de forma anónima, servirá de base **para obtener datos directos del colectivo y poder diseñar estrategias de actuación dirigidas a erradicar la violencia**.



- Se recomienda la realización de **charlas informativas periódicas** que sirvan de herramienta de **divulgación sobre pautas de actuación en caso de violencia** o protocolo de actuación específico.
- Diseño de **Planes y Programas de formación** en materia psicosocial dirigidos a fortalecer y facilitar al colectivo de trabajadores herramientas, técnicas y pautas de actuación para controlar y evitar determinadas situaciones, estimular su seguridad, etc.

Técnicas de control del estrés

Técnicas de relajación

Habilidades y técnicas de negociación

- Creación de una **escuela de formación constituida por conductores veteranos** que asumirán competencias para formar a conductores de nueva incorporación sobre las tareas del puesto de trabajo, y más concretamente, sobre pautas de actuación en caso de violencia verbal y/o física.

- **Seguimiento de las incidencias** producidas en los partes que rellenen los trabajadores o información que facilite el trabajador, una vez finalizada su jornada laboral.
- Realización de los **reconocimientos médicos** que facilita la empresa.
- **Seguimiento del estado de salud de los trabajadores** mediante la realización de un estudio cuantitativo a través de cuestionarios de salud, diseñados de forma específica y rellenos de forma anónima.
- Fomentar la participación de los trabajadores a través de **buzón de sugerencias**, a fin de obtener ideas y sugerencias precisamente de los protagonistas de la agresión.
- Es importante **fomentar y potenciar el uso del “parte de incidencias” que cumplimenta el conductor una vez finalizada su jornada laboral:**

En las empresas del sector, se dispone de un sistema de información consistente en la realización de un “*parte de incidencias*” en el que el conductor, una vez finalizada su jornada, cumplimenta las incidencias que se han producido a lo largo de la jornada laboral.

Dicho “*parte de incidencias*” constituye una **herramienta de control y seguimiento para la determinación de medidas y cambios encaminados a garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.**

- En aquellos casos en los que el conductor, ante una determinada situación de violencia, se vea obligado a contactar con la empresa para comunicar el conflicto o bien para requerir la intervención de la Policía, resulta imprescindible una atención rápida y eficaz **del Centro de Comunicación de las empresas.**

Por ello, los **medios humanos y materiales del centro de comunicación** en el que se reciben las llamadas **deben ser suficientes.**

- Se debe estudiar la **viabilidad de realizar modificaciones organizativas relacionadas con turnos o líneas fijas, especialmente “conflictivas”.** La posibilidad

de alternar turnos o líneas “*conflictivas*” sobre el colectivo de trabajadores pueden evitar o minimizar el tiempo de exposición del conductor.

- Posibilidad de crear dentro de la empresa una **Comisión Técnica de Seguimiento** de agresiones, constituida por miembros que ocupen diferentes puestos de trabajo, **con la finalidad de estudiar la problemática de la violencia verbal y/o física**, seguimiento de incidencias, y determinar criterios o líneas de protección para el trabajador.
 - Para potenciar y mejorar el apoyo y la implicación de la empresa, se recomienda la posibilidad de organizar de forma periódica **reuniones entre conductores, mandos intermedios, Jefes de Tráfico, etc.**, a través de desayunos de trabajo o cualquier otro medio que se adecue a las características y a la actividad de la empresa.
 - Creación de un **Registro de Notificación de Agresiones**, en el que figuren todas aquellas agresiones moderadas y graves que haya sufrido el conductor.
- e) La adopción de **medidas de protección específicas**, constituye una herramienta crucial para proteger al trabajador:

- Se recomienda la **instalación de mamparas** que aíslen al conductor y garanticen su seguridad de cara a una posible agresión, **principalmente en aquellas líneas y/o turnos que sean “conflictivos/os”**.

Si bien, en algunas empresas del sector se dispone de mamparas, y por entender que para algunos trabajadores pueden causar claustrofobia, también se recomienda que con carácter previo a la instalación de las mismas, se realicen **pruebas piloto en las que se pueda contar con la consulta y la participación de los trabajadores**.

- Uno de los problemas que se plantean, guarda relación con la puerta de salida del conductor que suele ser la misma puerta que da entrada a los viajeros. En caso de violencia, si el trabajador carece de puerta de salida en la parte izquierda del puesto de trabajo del conductor, dificulta la posibilidad de salir con mayor facilidad.

Se recomienda **estudiar** desde un punto de vista técnico, por profesionales especializados, **la posibilidad de adquirir vehículos que dispongan de puerta de salida ubicadas en la parte izquierda del puesto de trabajo del conductor.**

- Una de los mecanismos de protección al conductor, es la **instalación de cámaras de seguridad en el vehículo**, ya que permitirán grabar hechos, situaciones y circunstancias que pueden derivar en violencia.
- Algunas empresas del sector disponen de **Sistema de Ayuda de Explotación (SAE)**. Se recomienda la instalación de dicho sistema, ya que permite acceder, conocer el estado del conductor, y la intervención en caso de que sea necesario más rápida por parte de la empresa.
- Además de disponer de SAE, es importante que en el centro telefónico en el que se reciben las llamadas, se disponga de medios humanos y materiales suficientes para evitar posibles colapsos que puedan demorar la atención telefónica al conductor.
- El **apoyo psicológico** resulta imprescindible para los conductores que han estado y permanecen expuestos a situaciones de violencia.

En línea con lo indicado, las **terapias de apoyo** por parte de profesionales pueden servir para aportar a los conductores mecanismos de defensa.

En definitiva, **la violencia en el puesto de trabajo** se debe, entre otros motivos, a que **el agresor no reconoce la autoridad de la figura del conductor, por lo que resulta imprescindible que el puesto de trabajo de Conductor de Autobuses sea reconocido, valorado y respetado tanto por la sociedad en general**, como que sea patente a los usuarios el valor que le dan las propias empresas del sector a este trabajo. A partir de entonces empezaremos a erradicar la violencia y dignificar el puesto de trabajo.

SERVICIOS DE PREVENCIÓN

2.2. MEDIDAS DE PREVENCIÓN

- Planificación preventiva y programas preventivos sobre la base de las publicaciones de organismos de referencia (OIT, INSHT, etc.)
- Consulta y participación de los trabajadores. Pruebas piloto
- Investigación de incidentes/accidentes
- Protocolo específico de actuaciones
- Realización de estudios cuantitativos
- Charlas informativas periódicas
- Planes y programas de formación (técnicas de relajación, control de estrés, etc.)
- Escuela de formación
- Fomento y seguimiento del “parte de incidencias”
- Realización de reconocimientos médicos
- Seguimiento del estado de salud de los conductores: estudio cuantitativo
- Buzón de sugerencias
- Medios humanos y materiales suficientes para la atención de los Centros de Comunicación
- Modificaciones organizativas: líneas conflictivas, turnos, etc.
- Comisión Técnica de seguimiento para el establecimiento de soluciones
- Fomento de reuniones periódicas con trabajadores, Jefes de Tráfico, etc.
- Registro de Notificación de Agresiones

2.3. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

- Instalación de mamparas
- Instalación de cámaras de seguridad
- Puertas de salida ubicadas en la parte izquierda del vehículo
- Instalación del SAE. Dotación suficiente de medios humanos y materiales para el funcionamiento del SAE
- Realización de terapias
- Apoyo psicológico



7. Talleres de trabajo: propuesta de protocolos de actuación



7. Talleres de trabajo: propuesta de protocolos de actuación

7.1. Introducción

Con carácter previo a la elaboración de un protocolo de actuación dirigido a empresas y trabajadores del sector del transporte de viajeros urbano e interurbano, se realizaron talleres de trabajo dirigidos a trabajadores del sector.

Los talleres de trabajo, tienen como objetivo plantear los principales resultados y conclusiones que se han obtenido en el estudio, y generar un debate en torno al mismo. VALORAR NO SOLO LOS RESULTADOS DE LOS ESTUDIOS SINO VALIDAR O ANALIZAR LAS CONCLUSIONES DESARROLLADAS DURANTE LA ACCION.

Los comentarios e indicaciones generadas en los talleres, se han podido contemplar para la elaboración del protocolo de actuación dirigido al sector que a modo de anexo se presenta en el Manual.

Se han realizado tres talleres de trabajo en Madrid, Barcelona y Bilbao, y los resultados obtenidos se refuerzan, transcribiendo literalmente comentarios recogidos por los asistentes a los talleres de trabajo y que se han considerado relevantes para el estudio.

7.2. Resultados

Los resultados que se presentan a continuación, giran en torno a los siguientes ítems:

1. Principales situaciones que pueden dar lugar a violencia.
2. Posibles medidas de prevención y/o protección.
3. Planteamiento de protocolo de actuación.

1. Principales situaciones que pueden dar lugar a violencia.

Los asistentes a los talleres coinciden en que los **casos de violencia** que son **más frecuentes**, constituyendo el día a día del conductor, es la **violencia psíquica derivada del trato con los usuarios**.

“Violencia física no hay tanta, pero sí hay una violencia que es el trato del viajero al conductor habitualmente. A las manos se llega pocas veces, pero todos a diario sufren una violencia psíquica...”

Las **situaciones** que dan lugar a violencia psíquica son variadas, y se agrupan **en torno a la siguiente diferenciación**:

- Situaciones **habituales en cualquier línea y turno**: tráfico que ocasiona retrasos, no pagar el billete, etc.



“El tráfico de la ciudad, los insultos, quejas, etc. yo creo que es lo que más afecta al conductor”

“El otro día en -----, me paro para ir al lavabo, cuando volví abrí las puertas: habría como 12 personas y pagaron todas menos una. Llamo por el SAE, vinieron los Mozos, le hacen bajar y a todo eso, diciéndome que yo no era nadie, que para hacerle pagar tendría que ser un inspector”.

- **Situaciones concretas** y en determinadas **líneas conflictivas** y la realización del **turno nocturno principalmente** el que se realiza el **fin de semana** cuyos usuarios toman el autobús para volver a casa después de pasar la noche en bares, pubs, etc.

“...ojo con los turnos de primeras horas de la mañana de los fines de semana”.

2. Posibles medidas de prevención y/o protección.

En cuanto a la adopción de medidas de prevención y/o protección que se proponen en los talleres de trabajo, se señala lo siguiente:

- La **instalación de mamparas** en los autobuses supone para algunos conductores una sensación claustrofóbica, que puede dar lugar a deslumbramientos. Sin embargo, los asistentes al taller entienden viable el aislamiento por medio de mamparas si este aislamiento es integral, como en el caso de los tranvías.

“Además hay que pensar que nosotros trabajamos en menos de un metro cuadrado, si encima me lo cierras...”.

“A mí la mampara me puede quitar el 10% de las agresiones, pero me generan problemas a la hora de conducir, reflejos, menos visión, etc.”.

“No estamos hablando de una mampara integral como en el tranvía, sino adaptar a los vehículos actuales mamparas”.

A ello se le añade la imposibilidad de salir del autobús desde su puesto de trabajo, ya que no disponen de puerta de salida a su izquierda, sino que tienen que salir por la puerta de acceso al autobús de los usuarios.

“¿Por qué me voy a tener que encerrar yo con una mampara? Porque si viene alguno con un bote de alcohol o de algo y te lo echa encima y te pega fuego, tú no tienes puerta para salir”.

“Tenemos que pasar y entrar por la puerta de los pasajeros. Para largo recorrido, las carroceras sí hacen la puerta, pero para nosotros no”.

- Los asistentes a los talleres de trabajo se muestran de acuerdo en la **instalación de cámaras de seguridad** en los autobuses que graben todo lo que acontece en el trayecto.

“Yo he sido siempre defensor de las cámaras. El grado de incidencia con las cámaras puede disminuir mucho; la gente cuando se siente espiada cambia...”.

“Nosotros llevamos delante pero que sólo nos graba las manos, la cara no”.

“En el nuestro, va a partir de conductor para atrás”.

“Ahora mismo, el Consorcio está obligado a ponerlas. Antes del 2012 tienen que tener todas las líneas SAE, cámaras y de todo”.

“Yo creo que el paso que se va a dar en cuanto a las cámaras es importante, sobre todo para la noche (a partir del 1 de Enero se van a empezar a poner y eso va a ser bueno porque ya la gente si sabe que le están grabando se lo va a pensar)”.

- En relación a la **realización de líneas fijas o rotación de líneas**, algunos asistentes consideran que es mejor realizar el mismo turno porque los usuarios ya conocen al conductor, y éste a su vez las características y el perfil del tipo de usuarios que realizan esa línea, mientras que otros asistentes consideran que el cambio de línea puede ser positivo.

“Yo llevo muchos años haciendo la misma línea y ya están acostumbrados a verme y vaya de prisa o despacio ya saben lo que hay y no me dicen nada; si viniera alguien nuevo, seguramente se quejarían de algo”.

- **La instalación del Sistema de Auxilio del Exterior (SAE)**, supone un mecanismo de prevención y de protección al conductor imprescindible, principalmente en aquellos casos en los que se trata de situaciones en las que tiene que intervenir la Policía:

“El SAE ya te tiene localizado. A través de la empresa, eso ya está todo organizado y rápidamente registran la llamada y mandan a la Policía o a una ambulancia lo antes posible”.

El SAE agiliza la intervención de situaciones conflictivas siempre y cuando se utilice adecuadamente.

El conductor, ante cualquier incidencia que requiera contactar con la empresa, puede hacerlo si dispone de SAE, el cual funciona a través de canales y a cada uno de ellos se le asignan varias líneas, por lo que es importante que no haya una sobresaturación para que el operador pueda prestar una atención ágil y rápida a los conductores.

“Aunque existe el SAE, tiene sus carencias; yo te doy la guantada y si el SAE contesta dentro de un cuarto de hora...”.

“El SAE tiene canales y en cada canal asigna varias líneas, si ese canal tiene un soporte lógico y normal pero le sobresaturan y el operador no es que no quiera dar respuesta, sino que no le da tiempo”.

“Si hay una agresión, llamas al SAE pero puede estar saturada y aunque no, pasan los minutos y te pueden pasar muchas cosas...”.

A este sistema se puede acceder para incidencias consideradas como normales, o bien, para incidencias especiales, y en función del tipo de incidencia, el conductor puede acceder de una manera o de otra.

“Tienes dos maneras con el SAE, las llamadas normales, de espera y la de urgencia: el pisón”.

“Con el pisón, cuando se pulsa, nadie se da cuenta y al menos te están escuchando la situación que estás pasando y automáticamente pueden enviar a alguien”.

“Tú puedes comunicarte tecleando o dando al pisón y el pisón se antepone a todas las llamadas”.



Sin embargo, se pone de manifiesto en el sector, que las empresas que tienen instalado este sistema son las empresas del transporte público, mientras que en las empresas privadas, en unos casos se dispone del mismo, pero todavía no funciona al 100%, y en otros casos se carece del mismo.

“Nosotros tuvimos dos años sin funcionar y montado. Ahora hace como año y medio que funciona”.

En algunas Comunidades Autónomas la instalación del SAE será obligatoria a partir del año 2012 (tal y como se ha indicado en alguna transcripción literal), por lo que hasta el momento, los conductores que no disponen de SAE, tienen instalada una “seta” que si se pulsa, la empresa contacta con el 112, teniendo preferencia; en otras empresas disponen del denominado “walkie” o emisora.

“Hay otros sistemas que se comunican directamente con el 112, que das al botón y se pasa a los servicios centralizados de emergencias”.

- Los asistentes a los talleres ponen de manifiesto la importancia que tiene la atención psicológica a los conductores.

“La gestión del conflicto es importantísima. Formación psicológica y cómo tratar y gestionar los diferentes conflictos para mí es muy importante”.

3. Planteamiento de protocolo de actuación

En los talleres de trabajo se planteó a los asistentes las líneas o los parámetros que debía contemplar el protocolo de actuación.

Si bien, en el sector ya se elaboró un protocolo de actuación específico para una empresa de transporte público susceptible de desarrollo y ampliación.

“Es un protocolo que sacamos adelante desde UGT y que es pionero porque por hoy no hay nada en las empresas de transporte urbano e interurbano y a pesar que para nosotros es insuficiente, es un punto de arranque”.

“Se puede partir de esa línea e ir ampliando y contemplar más huecos de los que no se contemplan”.

“Como inicio, es algo que está ahí, y que puede servir de referencia para otras empresas.”

Los asistentes a los talleres de trabajo plantean la necesidad de elaborar un **protocolo de actuación que unifique criterios de actuación y aporte parámetros de homogeneidad** para saber cómo actuar ante determinadas situaciones conflictivas.

“Es importante que el conductor sepa qué hacer ante esas situaciones, si llama a la Policía, al SAMUR, etc.”

Se pone de manifiesto la necesidad de elaborar un **protocolo de actuación marco para el sector**, que a posteriori sea desarrollado por cada una de las empresas del sector, atendiendo a sus características y particularidades.

“Si intentáramos por todos los medios unificar un protocolo de agresiones, que no lo tenemos unificado en el transporte”.

Por otra parte, es importante que el **protocolo de actuación “marco” para el sector contemple pautas de actuación atendiendo al medio de comunicación disponible por los conductores** para contactar con las empresas.

“Lo que hay que diferenciar es entre la empresa pequeña y la grande”.

“Yo tengo que tener una persona de contacto que me diga cómo actuar”.

Se plantea por parte de los asistentes la necesidad de que el conductor tenga **clara la clasificación de la situación según su gravedad**, y en función de ésta sepa cómo debe actuar.

“Creo que habría que delimitar el concepto de violencia al campo correspondiente que es el de los conductores en la escala desde la misma hasta una más fuerte que puede ser: leve, grave y muy grave y en función de cada uno de esos grados el conductor sepa que tiene que hacer, por lo que sería importante ese protocolo que se ha apuntado”.

Los problemas que entienden más complejos en la elaboración de dicho protocolo son aquellos consistentes en las **responsabilidades del conductor, y situaciones** que suponen una violencia psíquica para el conductor y la **atención psicológica**.

“El problema va a ser el hacer un protocolo sobre los ataques psicológicos, que es lo que hay”.

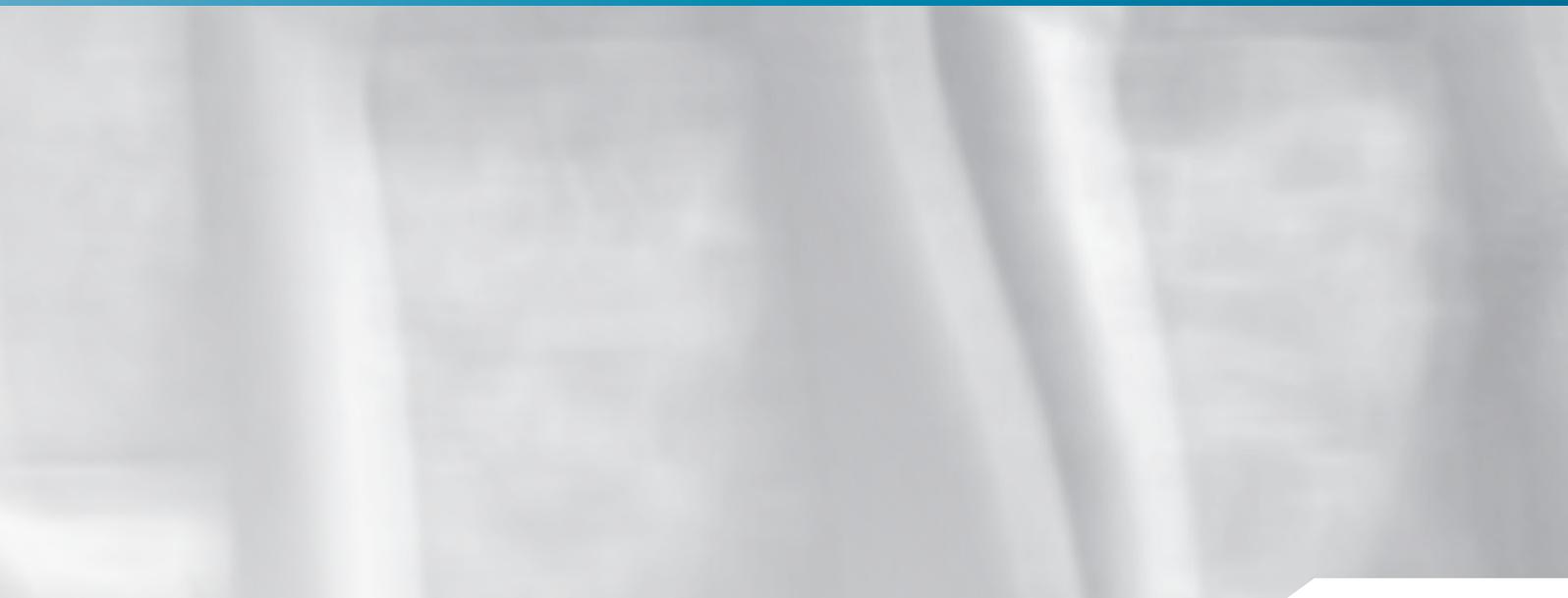
“El protocolo debería enfocarse en la manera que el conductor no se responsabilice de todo lo que pasa en el autobús durante su jornada. El conductor tiene que tener una forma de contactar rápidamente con el centro de operaciones y que le digan cómo actuar”.

“Una de las cosas que entiendo que debe tener ese protocolo es el enfoque de la atención psicológica que debe tener el conductor”.





ANEXO: propuesta de protocolos de actuación



ANEXO: propuesta de protocolos de actuación

A continuación, a modo de Anexo, se presenta una propuesta de Protocolos de Actuación para casos de “Violencia en el Trabajo”.

Con el objeto de unificar criterios de actuación, los protocolos de actuación que se proponen, son protocolos “marco” para el sector, que servirán de base y de referencia a las empresas del sector para que cada una de ellas desarrolle su protocolo específico según características y particularidades.

Se plantean distintos protocolos en función de la tipología de comunicación existente entre la empresa y el conductor, para aquellos casos en los que el conductor considera necesario dirigirse a la empresa:

A. Propuesta de Protocolo de actuación
dirigido a empresas que carecen de Sistema
de Ayuda de Explotación

B. Propuesta de Protocolo de actuación
dirigido a empresas que disponen de
Sistema de Ayuda de Explotación



A. Propuesta de protocolo de actuación dirigido a empresas que carecen de Sistema de Ayuda de Explotación

1. Objeto y alcance de la propuesta de protocolo de actuación
2. Definiciones
3. Propuesta de Protocolo de actuación
 - Actuación de la Empresa
 - Actuación del responsable inmediato
 - Actuación del Trabajador agredido

ANEXO: Hoja de Registro de Notificación de Agresiones

1. Objeto y alcance de la propuesta de protocolo de actuación

La presente propuesta de protocolo se dirige a empresas del sector de transporte de viajeros urbano e interurbano en las siguientes modalidades:

- Empresas que carecen de sistema de comunicación con el conductor cuando se encuentra en su puesto de trabajo (autobús).
- Empresas cuyo sistema de comunicación con el conductor es a través de emisora o “walkie”.

El objeto de la propuesta de protocolo reside en homogeneizar criterios de actuación para las empresas del sector con las características señaladas anteriormente, ante situaciones que pueden derivar en violencia, entendida en el más amplio sentido de la palabra: tanto violencia verbal como física.

2. Definiciones

En general, podemos definir **violencia** como *“el comportamiento deliberado que puede provocar daños físicos o psicológicos a otras personas”*.

Violencia en el trabajo: *“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional como consecuencia directa de la misma, abarcando una amplia variedad de comportamientos, que van desde el maltrato físico al maltrato psicológico.”*

Se definen a continuación, algunos tipos de violencia que se pueden llegar a dar:

Violencia psicológica: Se entiende por violencia psicológica, *“Todo incidente en el que se abusa, amenaza o agrede a las personas, que implican una amenaza o intimidación explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud”*.

A continuación se presentan algunas modalidades de violencia psicológica:

Abuso: Comportamiento que humilla, degrada o indica de otro modo una falta de respeto a la dignidad y valor de una persona.

Acoso: Se entiende por acoso *“toda conducta que, realizada con una cierta reiteración y sistematicidad, sobre una persona en el ámbito laboral, pueda llegar a lesionar su integridad, a través de la degradación de las condiciones de trabajo y la creación de un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil, cualquiera que sea el motivo que lleve a la realización de esa conducta y ya sea realizada por compañeros de trabajo, acoso “horizontal”, ya por superiores, acoso “vertical descendente, o personas sujetas a su dependencia, acoso “vertical ascendente”*.

Comportamiento incívico: Falta de respeto por los demás.

Agresión verbal y actitudes amenazantes: Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica de la persona, su familia o sus bienes.

Amenaza: Promesa de recurso a la fuerza física o al poder, que produce miedo al daño físico, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.

Agresión física: Acción de violencia física sufrida por una persona, conlleva o no lesión.

La *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo*, define la violencia “exterior” de la siguiente manera:

Violencia Exterior: Aquella que comprende, por lo general los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.

A su vez, en el ámbito de la “violencia exterior” la *Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo*, diferencia dos tipos de violencia que se podrían dar en el colectivo de conductores, de forma aislada o combinada:

Violencia verbal: Comprendería insultos, amenazas y/o agresión psicológica, intimidación, etc.

Violencia física: Comprendería agresiones físicas por parte de los usuarios.

Para abordar la propuesta de protocolos de actuación que se presentan a continuación, se diferencia la violencia, atendiendo a la gravedad de la misma. Para ello, se clasifica en **tres niveles**:

Nivel 1. VIOLENCIA LEVE. Comprende la:

- Violencia Psicológica consistente en abuso, acoso y/o comportamiento incívico.

Nivel 2. VIOLENCIA MODERADA. Comprende la:

- Agresión verbal y actitudes amenazantes y/o amenaza.

Nivel 3. VIOLENCIA GRAVE. Comprende la:

- Agresión física.

3. Propuesta de protocolo de actuación

Actuación por parte de la empresa

1. Las empresas del sector deberán disponer de un **Registro de Notificación de Agresiones**, a fin de que queden registradas todas las situaciones de violencia nivel 2 y nivel 3 que sufra el conductor con ocasión o a consecuencia del trabajo que realiza.
2. Se deberá constituir una **Comisión Técnica de Seguimiento de Agresiones** formada por trabajadores de las empresas, que se encargarán de investigar las causas de la agresión, y de la adopción de medidas encaminadas a evitar agresiones posteriores de similares características.
3. Por otra parte, sobre las situaciones violentas de nivel 1 se registrarán en el **“parte de incidencias”**, y se realizará un seguimiento con el objeto de proponer medidas ante situaciones violentas semejantes y que son reiteradas.
4. La empresa facilitará su **apoyo y colaboración al conductor**, víctima de una agresión, principalmente, **asesoramiento jurídico**.
5. La empresa deberá facilitar **la atención psicológica que resulte necesaria**, con independencia de que dicha atención sea interna o externa.

Actuación por parte del superior jerárquico

1. El Inspector, o superior jerárquico del conductor víctima de violencia, **actuará de forma rápida** ante la más mínima sospecha de que peligran la integridad física del conductor, principalmente cuando se identifiquen situaciones de violencia nivel 2 y nivel 3.

2. Cuando la violencia sea de nivel 3, el superior jerárquico **se desplazará al lugar de los hechos**, acompañando en todo momento al conductor (Cuerpos de Seguridad, Servicios de Emergencia Sanitaria, etc.)
3. Asumirá las tareas de **seguimiento** sobre el análisis y actuaciones que se acuerden sobre el Comité Técnico de Seguimiento de Agresiones.
4. Asumirá las tareas de seguimiento sobre el análisis y actuaciones que se acuerden sobre los **partes de incidencias**.

Actuación del trabajador agredido

Cuando el conductor, en su puesto de trabajo y en el ejercicio de su actividad laboral se encuentre expuesto a cualquier situación que pueda derivar en violencia, deberá identificar el nivel de violencia al que está expuesto, a fin de adoptar las medidas oportunas. Para ello, es importante diferenciar la violencia verbal de la violencia física:

A. VIOLENCIA VERBAL (NIVEL 1 O NIVEL 2):

1. Ante situaciones como insultos, quejas, amenazas, etc. causadas por retrasos del autobús (tráfico, circunstancias meteorológicas, etc.), frenazos, falta de cambio, no abonar el billete, etc. el conductor intentará en la medida de lo posible mantener una **postura serena y tranquila** sin dar réplica o contra réplica sobre los comentarios agresivos formulados por parte de los usuarios.
2. Si la situación se solventa de la manera indicada anteriormente, el conductor siempre **reflejará en el “parte de incidencias”** que cumplimenta diariamente una vez finalizada su jornada de trabajo, el incidente.

3. **En caso de que la situación vaya a más, y llegue a resultar incontrolable:**
 - a) Si el conductor carece de medio de comunicación con la empresa, contactará con los Cuerpos de Seguridad a través del 112.
 - b) Si el conductor dispone de emisora o walkie, contactará inmediatamente con su superior jerárquico para que éste adopte las medidas que resulten oportunas.
4. En línea con lo indicado anteriormente, el conductor procurará contar con **testigos** y tomará nota de datos de identificativos para contactar con ellos posteriormente (nombre y apellidos, D.N.I., teléfono, etc.), principalmente si los hechos fueran susceptibles de denuncia.
5. En caso de formular denuncia, el trabajador recibirá asesoramiento jurídico de la empresa.
6. Ante un caso de violencia psíquica, al conductor se le deberá prestar la atención psicológica que resulte necesaria.

B. VIOLENCIA FÍSICA (NIVEL 3):

1. Cuando se den **situaciones que inicialmente se califican de violencia verbal y acaban derivando en violencia física, o bien desde un principio se trata de violencia física**, los conductores deberán actuar de la siguiente manera:
 - a) Los conductores no agotarán todas las posibilidades antes de pedir ayuda del exterior (bien sea a través del 112, o a través de la emisora), sino que en cuanto identifiquen la situación como incontrolable (nivel 2 o nivel 3) contactarán con el exterior.
 - b) Si el conductor carece de medio de comunicación con la empresa, contactará con el 112 a fin de que determine si se debe llamar tanto a los Cuerpos de Seguridad como a Servicios de Emergencia Sanitaria.

c) Cuando el conductor disponga de emisora o “walkie”, contactará con su superior jerárquico a fin de que se comunique a los Cuerpos de Seguridad y Servicios de Emergencia Sanitaria en caso de ser necesario.

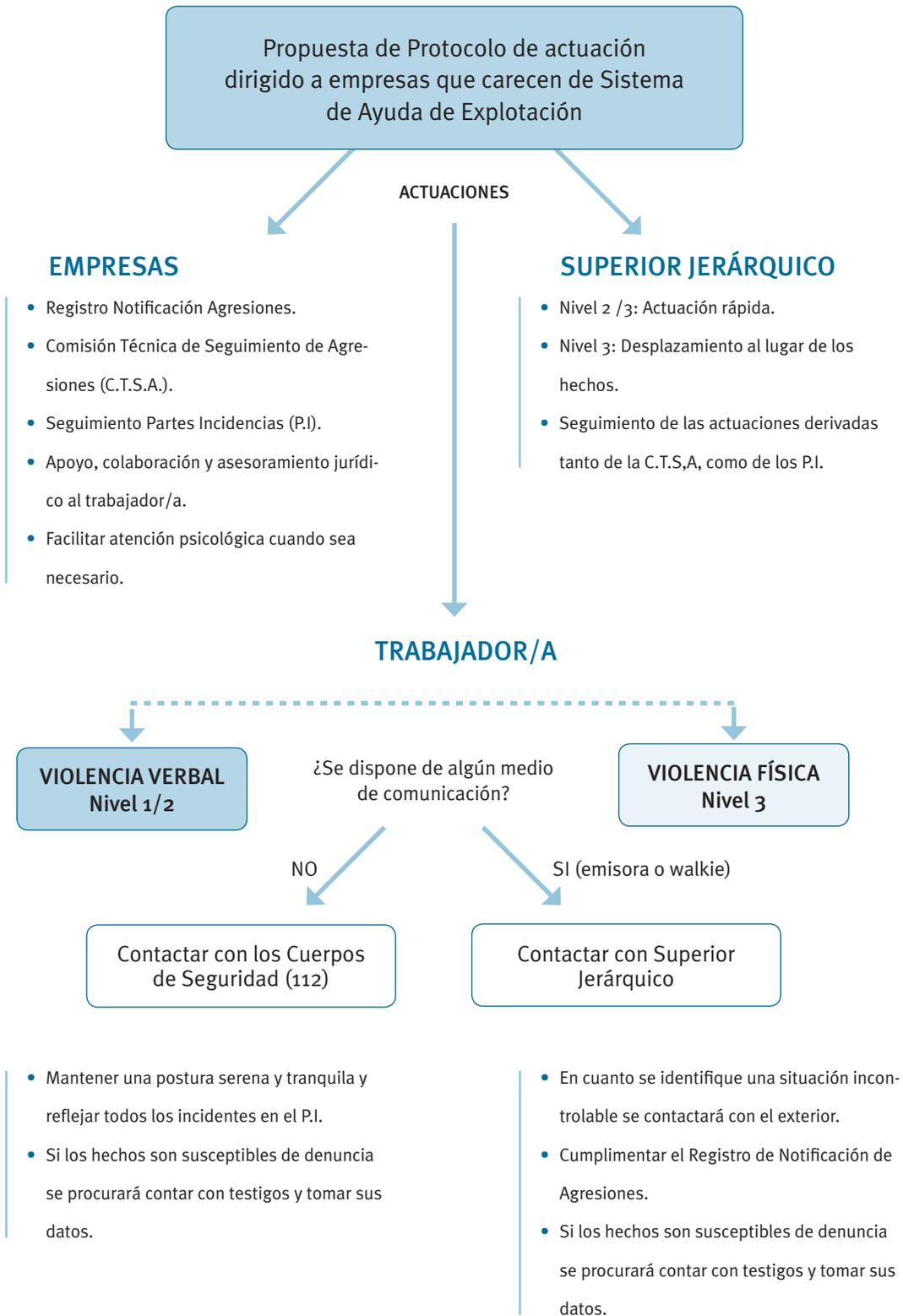
d) El conductor intentará en la medida de lo posible disponer de testigos de los hechos y de sus datos personales, sobre todo para formular la denuncia.

El conductor estará acompañado en todo momento por el superior jerárquico correspondiente.

Adicionalmente, se cumplimentará el formulario correspondiente al ***Registro de Notificación de Agresiones si se califican de nivel 2 o nivel 3.***

En caso de formular denuncia, el trabajador recibirá el **asesoramiento jurídico de la empresa.**

Ante un caso de violencia psíquica, al conductor se le deberá prestar la **atención psicológica** que resulte necesaria.





B. Propuesta de protocolo de actuación dirigido a empresas que disponen de Sistema de Ayuda de Explotación

1. Objeto y alcance de la propuesta de protocolo de actuación
2. Definiciones
3. Propuesta de Protocolo de actuación
 - Actuación por parte de la Empresa
 - Actuación del responsable inmediato
 - Actuación del Trabajador agredido

ANEXO: Hoja de Registro de Notificación de Agresiones

1. Objeto y alcance de la propuesta de protocolo de actuación

La presente propuesta de protocolo se dirige a empresas del sector de transporte de viajeros urbano e interurbano que dispone de Sistema de Ayuda de Explotación (SAE)

El objeto de la propuesta de protocolo reside en homogeneizar criterios de actuación para las empresas del sector cuyo sistema de comunicación es el Sistema de Ayuda de Explotación (SAE), ante situaciones que pueden derivar en violencia, entendida en el más amplio sentido de la palabra: tanto violencia verbal como física.

2. Definiciones

En general, podemos definir **violencia** como *“el comportamiento deliberado que puede provocar daños físicos o psicológicos a otras personas”*.

Violencia en el trabajo: *“Toda acción, incidente o comportamiento que se aparte de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional como consecuencia directa de la misma, abarcando una amplia variedad de comportamientos, que van desde el maltrato físico al maltrato psicológico.”*

Se definen a continuación, algunos tipos de violencia que se pueden llegar a dar:

Violencia psicológica: Se entiende por violencia psicológica, *“Todo incidente en el que se abusa, amenaza o agrede a las personas, que implican una amenaza o intimidación explícita o implícita a su seguridad, bienestar y salud”*.

A continuación se presentan algunas modalidades de violencia psicológica:

Abuso: Comportamiento que humilla, degrada o indica de otro modo una falta de respeto a la dignidad y valor de una persona.

Acoso: Se entiende por acoso *“toda conducta que, realizada con una cierta reiteración y sistematicidad, sobre una persona en el ámbito laboral, pueda llegar a lesionar su integridad, a través de la degradación de las condiciones de trabajo y la creación de un ambiente intimidatorio, ofensivo u hostil, cualquiera que sea el motivo que lleve a la realización de esa conducta y ya sea realizada por compañeros de trabajo, acoso “horizontal”, ya por superiores, acoso vertical descendente, o personas sujetas a su dependencia, acoso vertical ascendente”*.

Comportamiento incívico: Falta de respeto por los demás.

Agresión verbal y actitudes amenazantes: Acción de intimidación en la que se manifiestan posibles riesgos para la integridad física y/o psíquica de la persona, su familia o sus bienes.

Amenaza: Promesa de recurso a la fuerza física o al poder, que produce miedo al daño físico, psicológico u otras consecuencias negativas en las personas o grupos a los que se dirige.

Agresión física: Acción de violencia física sufrida por una persona, conlleva o no lesión.

La ***Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo***, define la violencia “exterior” de la siguiente manera:

Violencia Exterior: Aquella que comprende, por lo general los insultos, las amenazas o la agresión física o psicológica ejercidos contra un trabajador por personas ajenas a la organización en la que trabaja, incluidos los usuarios y clientes, y que ponen en peligro la salud, la seguridad o el bienestar del trabajador.

A su vez, en el ámbito de la “violencia exterior” la ***Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo***, diferencia dos tipos de violencia que se podrían dar en el colectivo de conductores, de forma aislada o combinada:

Violencia verbal: Comprendería insultos, amenazas y/o agresión psicológica, intimidación, etc.

Violencia física: Comprendería agresiones físicas por parte de los usuarios.

Para abordar la propuesta de protocolos de actuación que se presentan a continuación, se diferencia la violencia, atendiendo a la gravedad de la misma. Para ello, se clasifica en **tres niveles**:

Nivel 1. VIOLENCIA LEVE. Comprende la:

- Violencia Psicológica consistente en abuso, acoso y/o comportamiento incívico.

Nivel 2. VIOLENCIA MODERADA. Comprende la:

- Agresión verbal y actitudes amenazantes y/o amenaza.

Nivel 3. VIOLENCIA GRAVE. Comprende la:

- Agresión física.

3. Propuesta de protocolo de actuación

Actuación por parte de la empresa

1. Las empresas del sector deberán disponer de un **Registro de Notificación de Agresiones**, a fin de que queden registradas todas las agresiones que sufra el conductor (nivel 2 y nivel 3) con ocasión o a consecuencia del trabajo que realiza.
2. Se deberá constituir una **Comisión Técnica de Seguimiento de Agresiones** formada por trabajadores de las empresas, que se encargarán de investigar las causas de la agresión, y de la adopción de medidas encaminadas a evitar agresiones posteriores de similares características.
3. Por otra parte, las situaciones de violencia nivel 1 se recogerán en el **“parte de incidencias”**, se cumplimentarán todas, y se realizará el seguimiento con el objeto de proponer medidas ante situaciones violentas semejantes y que son reiteradas.
4. La empresa facilitará su **apoyo y colaboración al conductor**, víctima de una agresión, principalmente, **asesoramiento jurídico**.
5. La empresa deberá facilitar la **atención psicológica** que resulte necesaria, con independencia de que dicha atención sea interna o externa.

Actuación por parte del superior jerárquico

1. Cuando el Inspector, o superior jerárquico reciba comunicación por parte del conductor víctima de violencia, tomará las decisiones oportunas según los hechos que se describan:
 - Si la comunicación se produce por las vías normales disponibles en el SAE, permanecerá atento a la reproducción de la grabación que se visualice para dar las instrucciones oportunas.

- Si de la propia reproducción de la situación violenta se detecta que ésta no se controla, contactará con los Cuerpos de Seguridad.
 - En caso de que la comunicación por parte del SAE no sea la considerada por los mecanismos “normales”, sino por otros específicos y preferentes (pisón), contactará con los Cuerpos de Seguridad y si fuera necesario con Servicios de Emergencia Sanitaria.
2. El superior jerárquico se desplazará al lugar de los hechos cuando éstos se califiquen como nivel 3.
 3. Asumirá las tareas de seguimiento sobre el análisis y actuaciones que se acuerden sobre el *Comité Técnico de Seguimiento de Agresiones*.
 4. Asumirá las tareas de seguimiento sobre el análisis y actuaciones que se acuerden sobre los *partes de incidencias*.

Actuación del trabajador agredido.

Cuando el conductor, en su puesto de trabajo y en el ejercicio de su actividad laboral se encuentre expuesto a cualquier situación que pueda derivar en violencia, deberá identificar el tipo de situación concreta (nivel 1, nivel 2, o nivel 3) que se está produciendo para adoptar las medidas oportunas. Para ello, es importante diferenciar la violencia verbal de la violencia física:

A. VIOLENCIA VERBAL (NIVEL 1 O NIVEL 2):

1. Ante situaciones como insultos, quejas, amenazas, etc. causadas por retrasos del autobús (tráfico, circunstancias meteorológicas, etc.), frenazos, falta de cambio, no abonar el billete, etc. el conductor evitará en la medida de lo posible mantener una **postura serena y tranquila** sin dar réplica y contra réplica sobre los comentarios agresivos formulados por parte de los usuarios.

2. Si la situación se solventa de la manera indicada anteriormente, el conductor siempre reflejará en el **“parte de incidencias”** que cumplimenta diariamente una vez finalizada su jornada de trabajo, los hechos ocurridos (nivel 1).
3. En caso de que la **situación** vaya a más, y llegue a resultar **incontrolable**:
 - a) El conductor contactará inmediatamente con su superior jerárquico **a través de los mecanismos “normales” SAE** para adoptar las medidas que resulten oportunas.

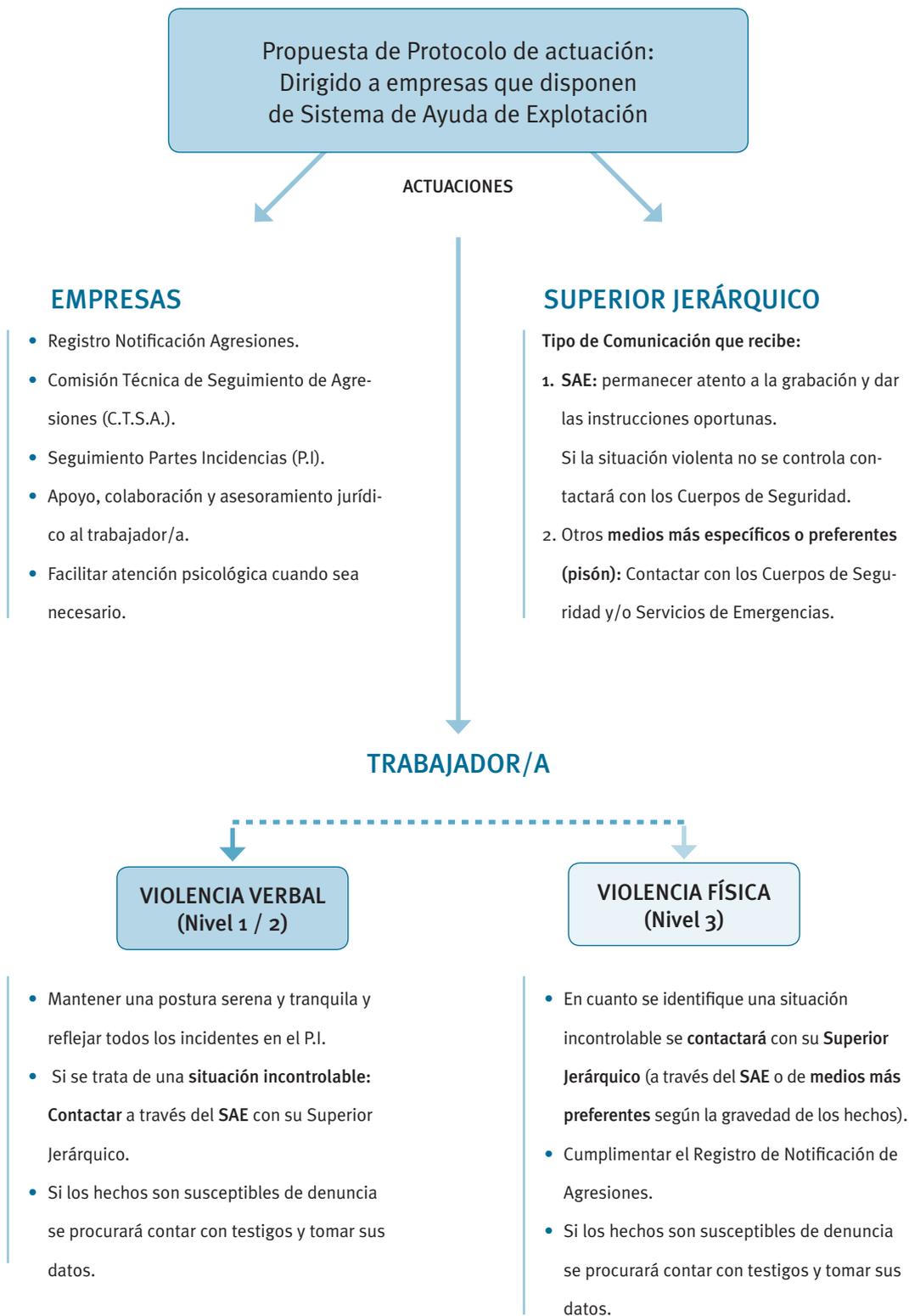
En línea con lo indicado anteriormente, el conductor **procurará contar con testigos** y tomará nota de datos identificativos para contactar con ellos posteriormente (nombre y apellidos, D.N.I., teléfono, etc.), principalmente si los hechos fueran susceptibles de denuncia.

4. En caso de formular denuncia, el trabajador recibirá **asesoramiento jurídico de la empresa**.
5. Ante un caso de violencia psíquica, al conductor se le deberá prestar la **atención psicológica que resulte necesaria**.

B. VIOLENCIA FÍSICA (NIVEL 3):

1. Cuando se den **situaciones que inicialmente se califican de violencia verbal y acaban derivando en violencia física, o bien desde un principio se trata de violencia física**, los conductores deberán actuar de la siguiente manera:
 - a) Los conductores no agotarán todas las posibilidades antes de ponerse en contacto con la empresa a través del SAE (dispositivo preferente: pisón), sino que en cuanto **identifique la situación de incontrolable contactará con su superior jerárquico**.
 - b) El conductor intentará en la medida de lo posible disponer de testigos de los hechos y de sus datos personales, sobre todo para formular la denuncia.

- a. Adicionalmente, se cumplimentará el formulario correspondiente al *Registro de Notificación de Agresiones*.
- b. En caso de formular denuncia, el trabajador recibirá el **asesoramiento jurídico de la empresa**.
- c. Ante un caso de violencia psíquica, al conductor se le deberá prestar la **atención psicológica** que resulte necesaria.



IS- 0174/2009

