

ERGONOMÍA Y TRANSPORTE

Fabricante

Conductor

Usuario

10º Congreso Nacional
Ergonomía y Psicosociología

13-14-15 de Octubre. 2016

Hotel NH Palacio de Avilés****

Avilés, Asturias, España



EL RIESGO DE VIOLENCIA EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE PUBLICO

Dr. Miquel Mira

*Dirección de salud, seguridad y bienestar laboral de
Transportes Metropolitanos de Barcelona y profesor
asociado de la Universidad Pompeu Fabra*

organizan:



El 85% de las empresas viola la ley por no prevenir la violencia laboral

elpais.com › Sociedad

27 abr. 2011 - Así, la *violencia* laboral se ha transformado en una lacra oculta que además, según un informe ... Además de hablar de *violencia* física interna en el *trabajo*, el Ministerio de *Trabajo* fija en ... *España*; *América*; *Brasil*; *Cataluña*.



Índice

1. Que se entiende por violencia laboral
2. Importancia del problema de la violencia en el sector del transporte público
3. Riesgos laborales en el sector del transporte público
4. Causas de los accidentes de trabajo por violencia
5. Nuestra experiencia: Estudio del caso de los conductores de autobús urbano

1. Que se entiende por violencia laboral

El concepto de violencia en el trabajo es amplio y complejo.

- Oficina internacional del trabajo (ILO)
- Organización mundial de la salud (WHO)
- Comisión europea
- Observatorio europeo de riesgos laborales

INSHT (NTP 489, año 1998)



Existe la tendencia a asociar la violencia con la agresión física.

A pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, sí existe un elemento común a la hora de enfocar y plantear la cuestión.

El concepto de violencia debe ser más amplio que el de la mera agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar,...) y debe incluir y comprender otras conductas susceptibles de violentar e intimidar al que las sufre.

*Así, la violencia en el trabajo **incluiría, además de las agresiones físicas, las conductas verbales o físicas amenazantes, intimidatorias, abusivas y acosantes.***

Modos de transporte publico

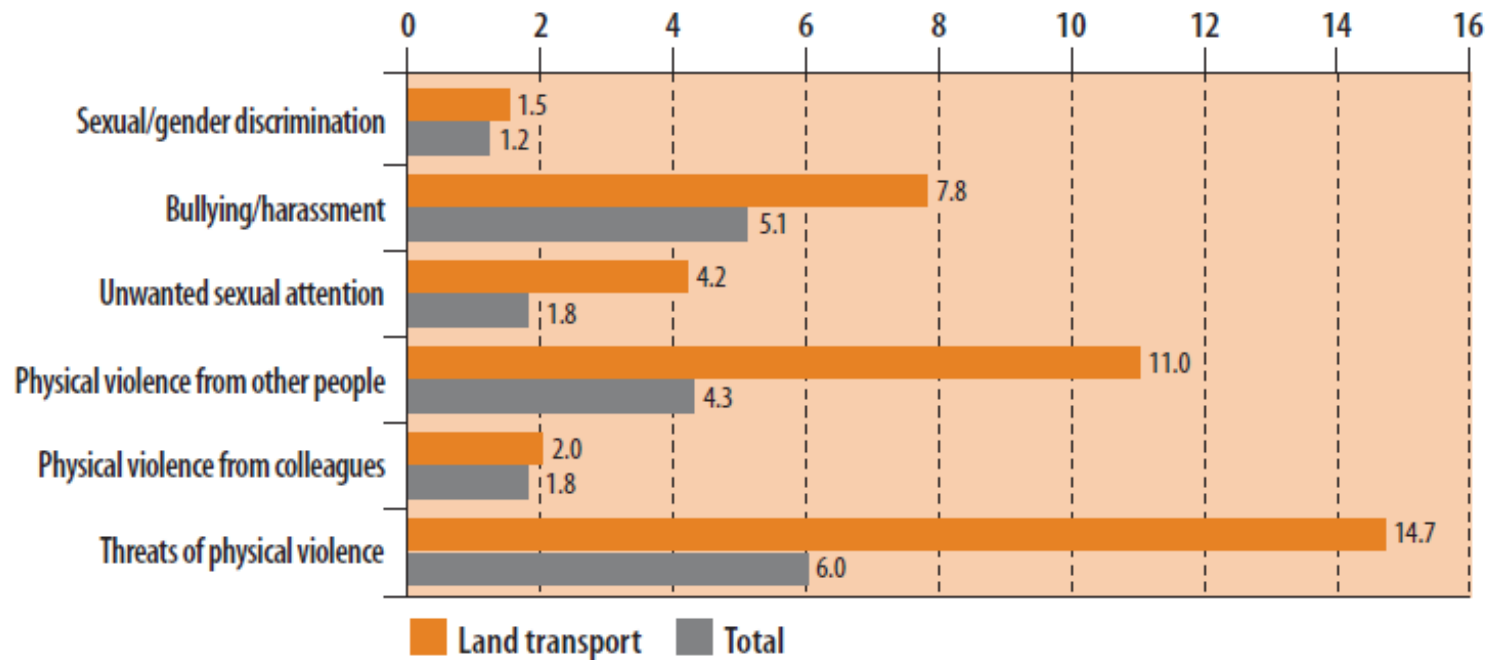
Transporte público como término aplicado al transporte colectivo de pasajeros

- Taxi
- Autobuses
- Trolebuses
- Tranvías
- Ferrocarriles
- Ferrocarriles suburbanos (Metros)
- Barcos
- Transbordadores
- Aviones



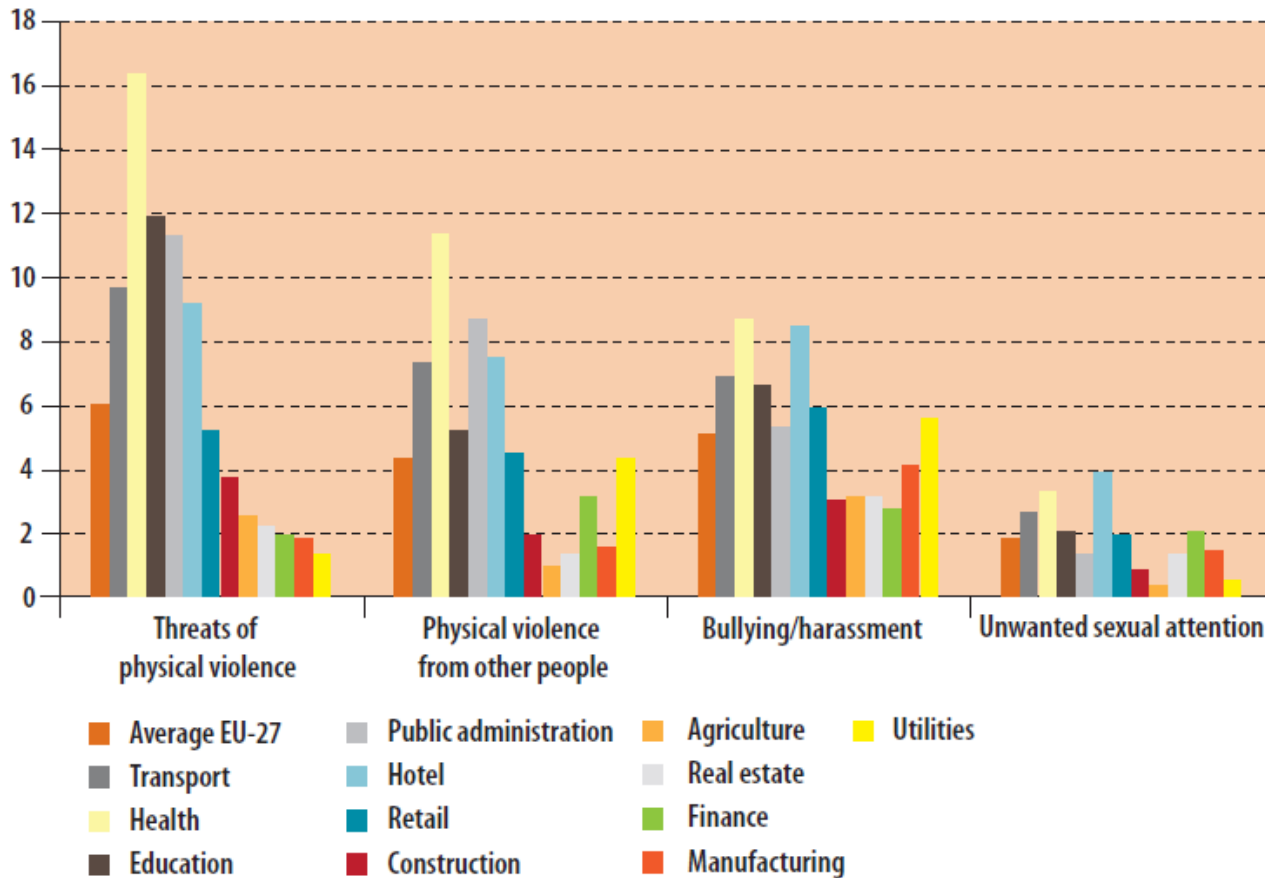
2. Importancia del problema

Figure 13: Psychosocial factors, in percentage share of workers, land transport and total, EU-27, 2005



Source: EWCS

Figure 14: Overview, percentage of workers reporting violence, harassment and discrimination, by sector, EWCS 2005



Source: EWCS

ATR-A7. ACCIDENTES DE TRABAJO CON BAJA, EN JORNADA E IN ITINERE, SEGÚN GRAVEDAD, POR DESVIACIÓN QUE PRODUJO EL ACCIDENTE

Avance Enero - Diciembre 2015

	EN JORNADA				IN ITINERE			
	Total	Leves	Graves	Mortales	Total	Leves	Graves	Mortales
TOTAL	449.223	445.365	3.358	500	69.765	68.752	905	108
Sorpresa, miedo, violencia, agresión, amenaza, presencia	8.367	8.227	137	3	1.553	1.534	18	1
Sorpresa, miedo	1.132	1.108	24	-	641	636	5	-
Violencia, agresión, amenaza - entre miembros de la empresa que se hallan bajo la autoridad del empresario	408	405	2	1	10	10	-	-
Violencia, agresión, amenaza - ejercida por personas ajenas a la empresa sobre las víctimas en el marco de sus funciones (atracó a banco, etc.)	3.979	3.945	33	1	238	233	4	1
Agresión, empujón - por animales	1.435	1.401	34	-	105	104	1	-
Presencia de la víctima o de una tercera persona que represente en sí misma un peligro para ella misma y, en su caso, para otros	636	628	8	-	232	227	5	-
Sorpresa, miedo, violencia, agresión, amenaza, presencia - Sin especificar	777	740	36	1	327	324	3	-

Total AT relacionados con violencia n=16.734 (3,7%)

AT Leves

n=16.453 (98,3%)

AT Graves

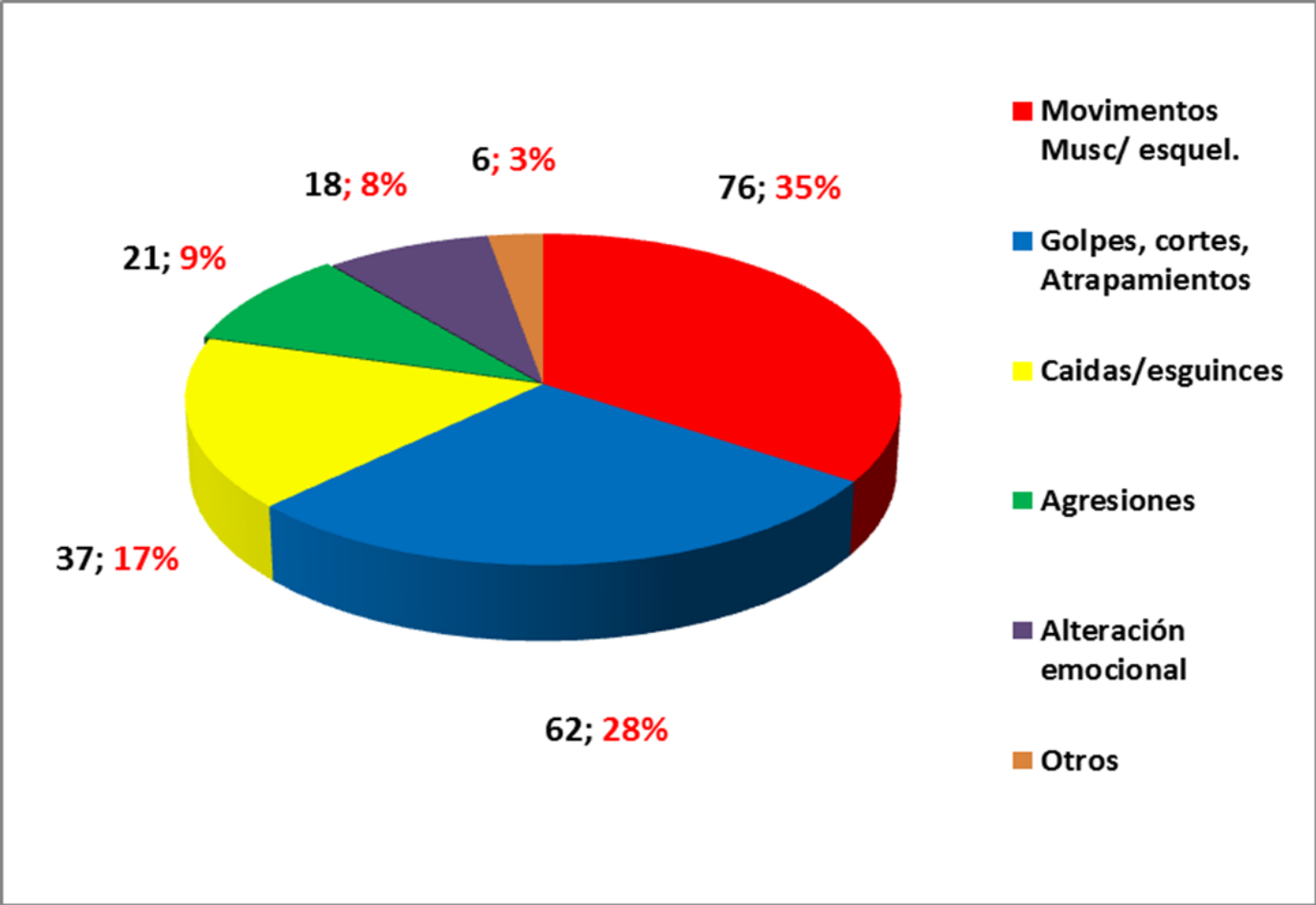
n= 274 (1,6%)

AT Mortales

n= 5 (0,02%)

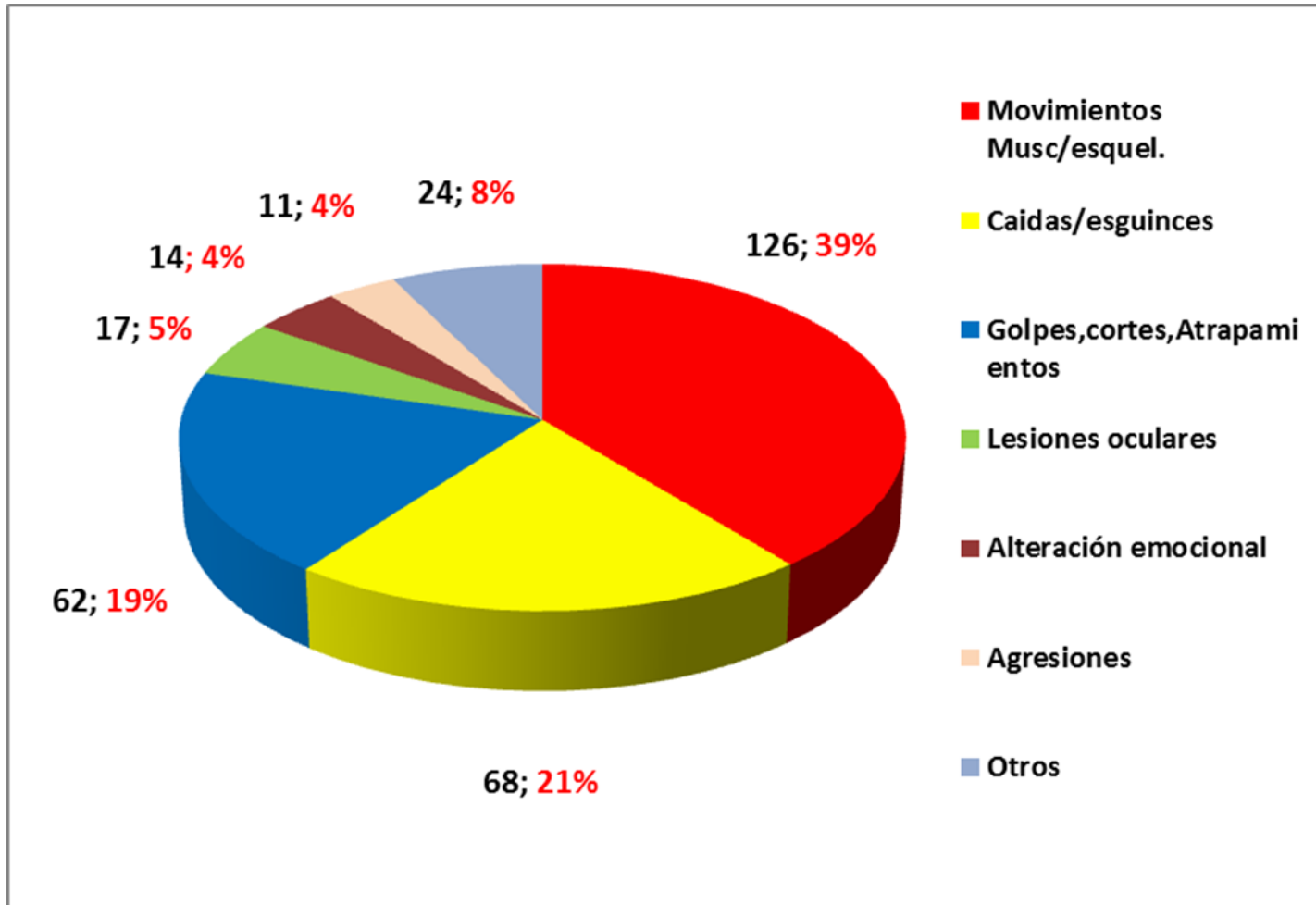
Metro de Barcelona (FMB, S.A.)

Datos 2015



Autobuses de Barcelona (TB, S.A.).

Datos 2015



3. Riesgos laborales del sector del transporte público

- a) Vehículos y las infraestructuras
- b) Medio ambiente
- c) Contenido del trabajo y realización de las tareas propias de la actividad
- d) Organización del trabajo



Riesgos psicosociales (según las dimensiones del INSHT)

- **Carga mental:** Disminución de las facultades con la edad, ritmos horarios, exceso de tráfico
- **Contenido del trabajo:** Rutinario y repetitivo
- **Autonomía temporal:** Ritmo de trabajo condicionado externamente y posibilidad limitada de dejar los vehículos (Bus/Taxi/tren)
- **Rol:** Se espera que todo funcione correctamente (servicio/horarios, etc.) y, además, no sufran accidentes ni atropellos/arrollamientos. Repercusión social i penal.
- **Supervisión y participación:** Relaciones laborales rígidas
- **Interés por el trabajador/a:** Posibilidades limitadas de promoción
- ***Relaciones personales en el trabajo:*** Confrontación con los clientes/ciudadanos (riesgo de agresiones, insultos, amenazas). Basadas en ordenes y mando (amenazas, abuso, intimidación, acoso)

4. Causas de los accidentes de trabajo por violencia

Tiene su origen en las relaciones interpersonales

A) Agudas:

- Agresión física
- Agresión verbal
- Agresión sexual
- Intento de agresión
- Amenazas, intimidación.

B) Subagudas o crónicas:

- Amenazas, intimidación.
- Acoso moral
- Acoso sexual
- Discriminación

5. Estudio del caso del personal de conducción de autobús de transporte urbano



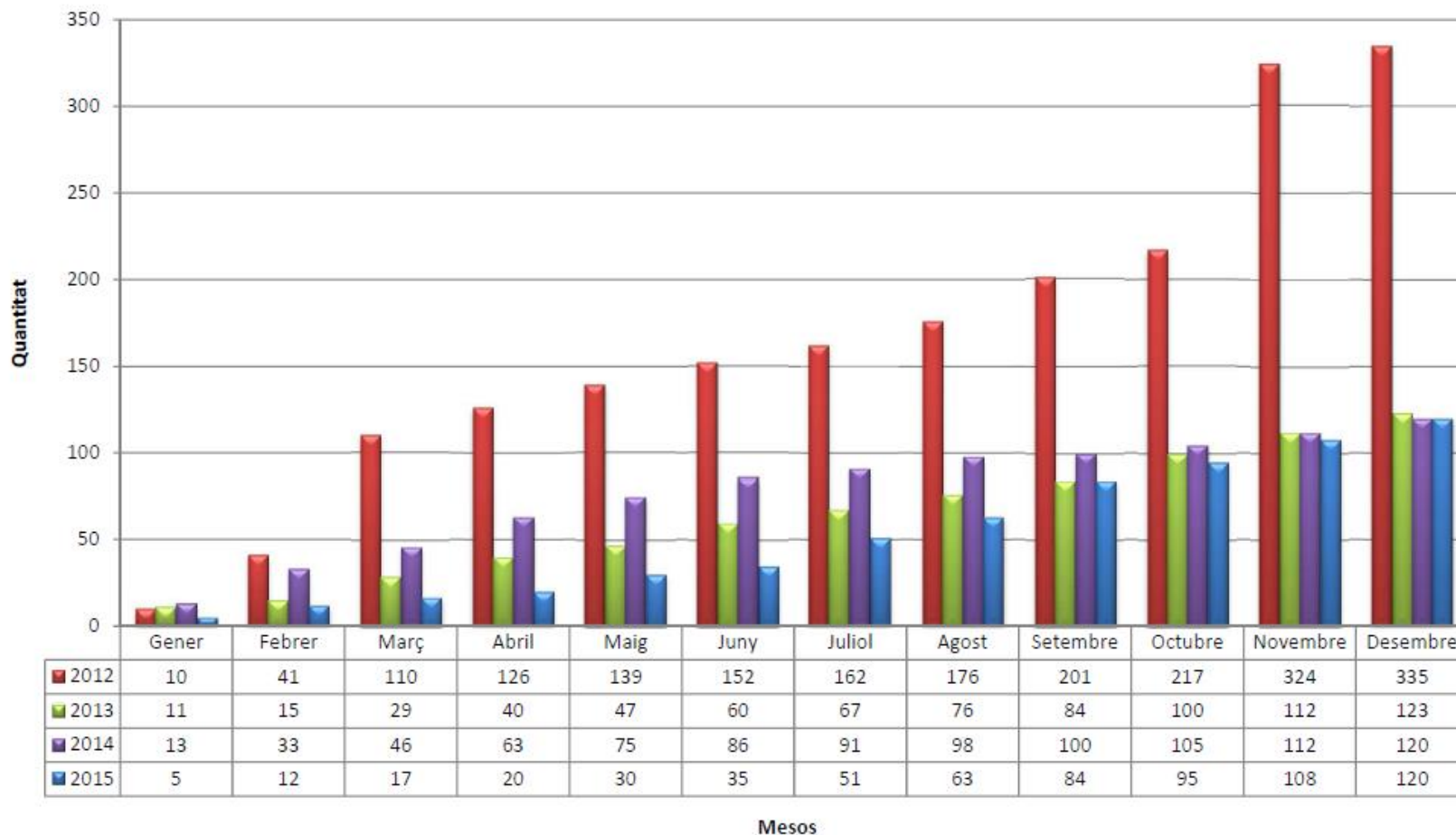
Principales incidencias de conflicto interpersonal en el bus

Origen de los conflictos

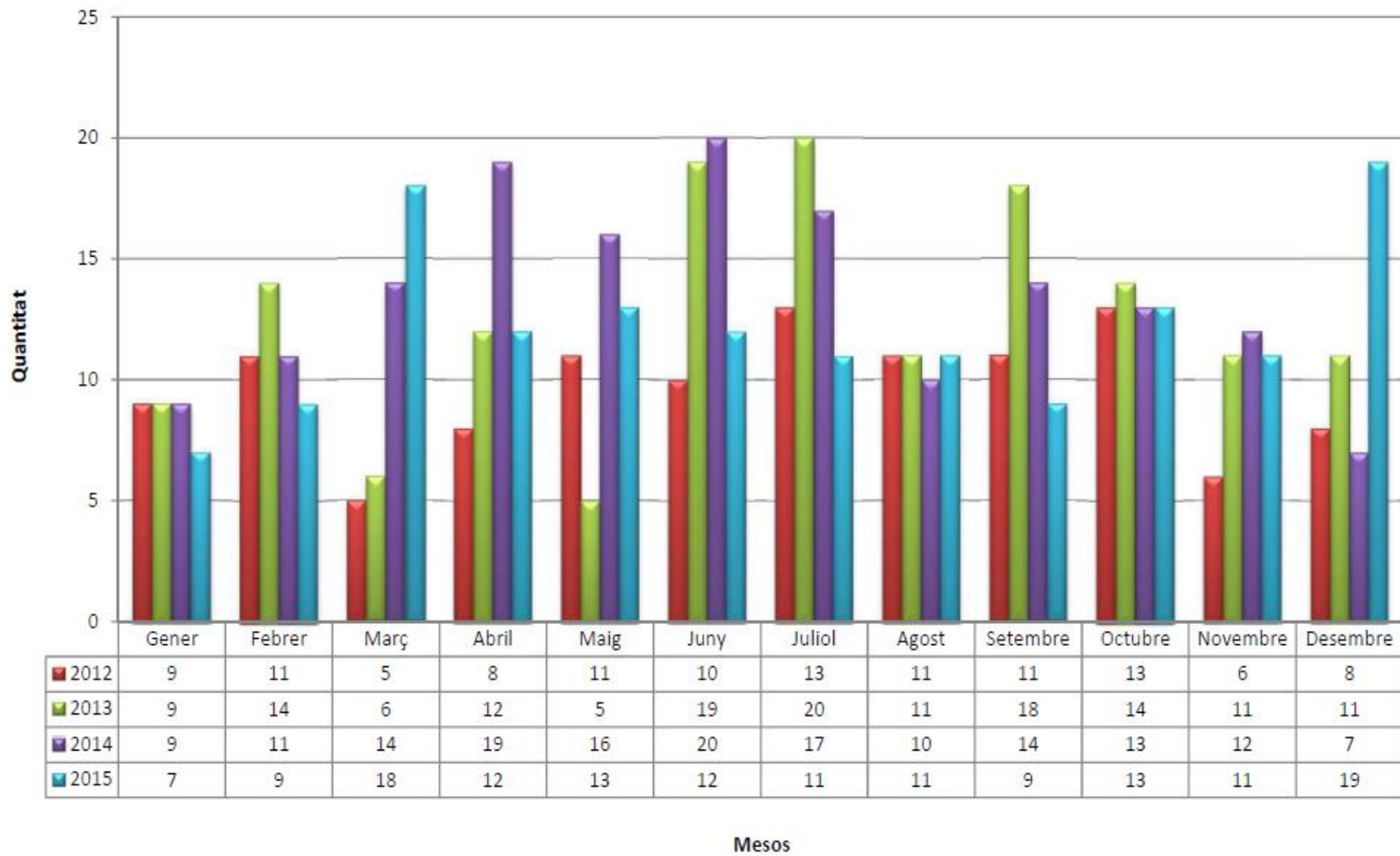
- Discusiones de tráfico
- Cliente que quiere pagar con billetes de 50 Euros
- Autobús al límite y cochecitos de "bebés" o sillas de ruedas
- Exigencia de información al personal de conducción
- Retrasos en la línea
- Apertura de puertas fuera de parada
- Exceso de tiempo de espera
- Desvíos de línea por obras, acontecimientos sociales ...
- Frenazos bruscos
- Fraude
- Pago con moneda extranjera



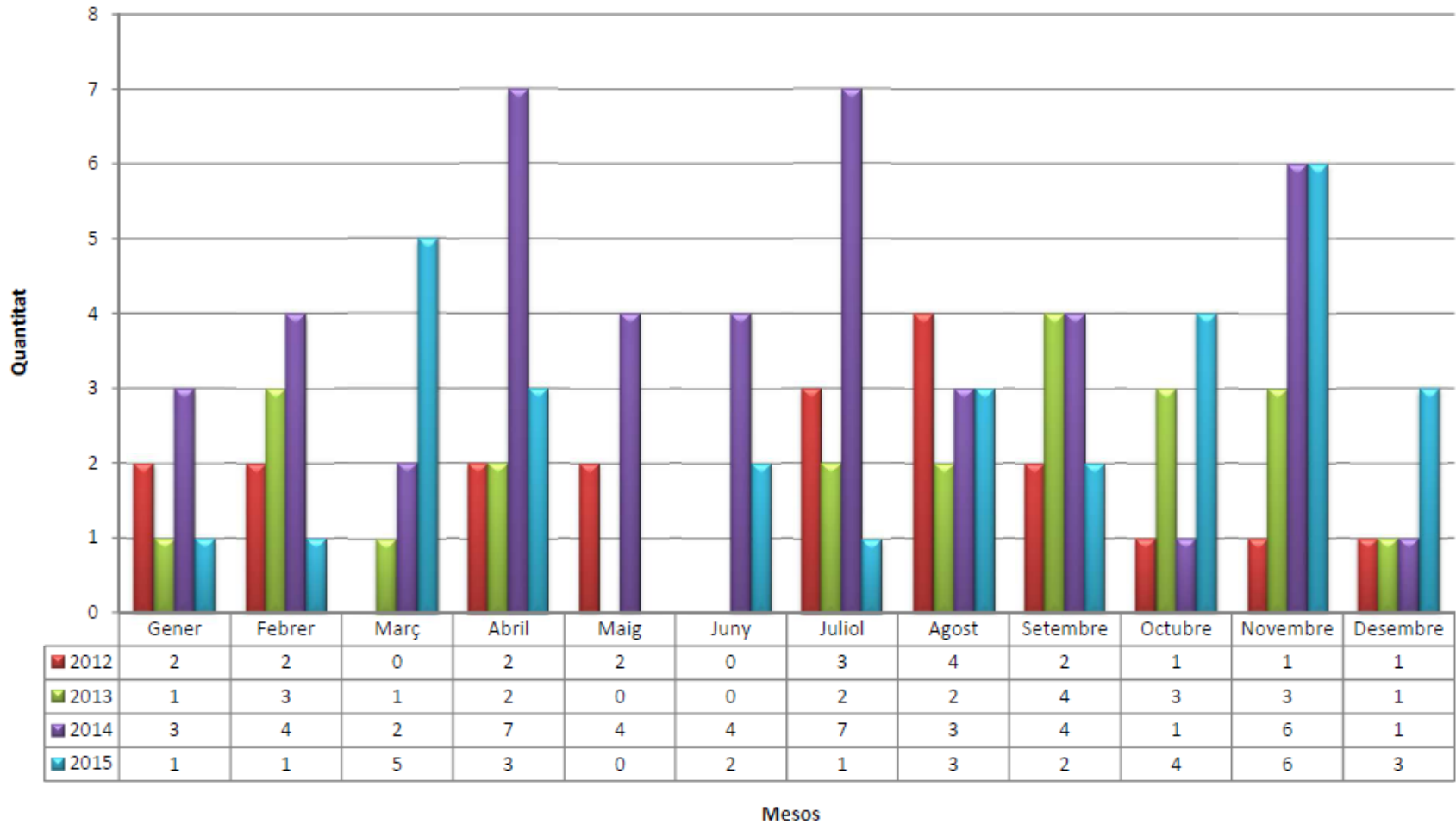
AC14 + SB06 - Actes vandàlics/incívics acumulats per mes i any



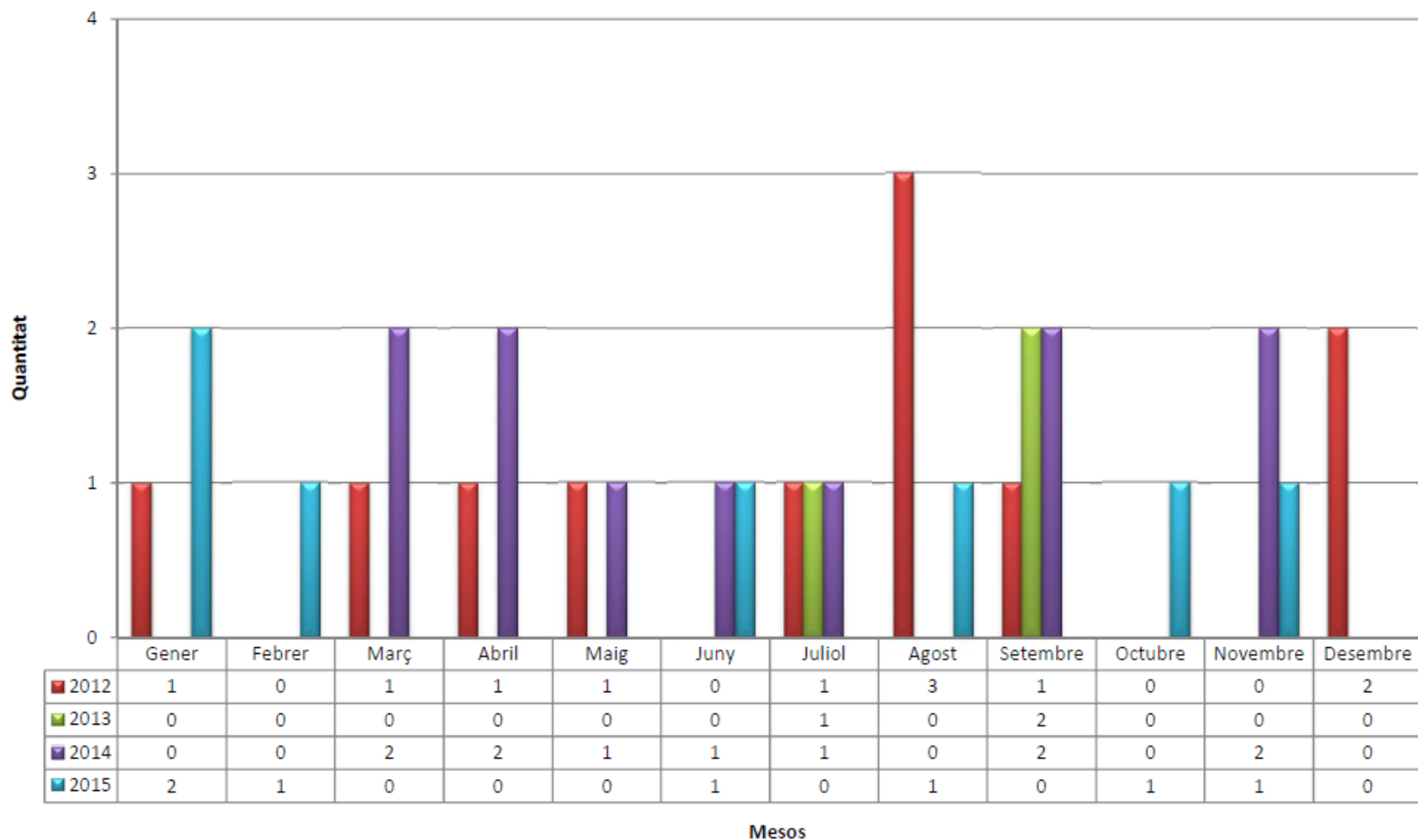
SB03 - Injúries per mes



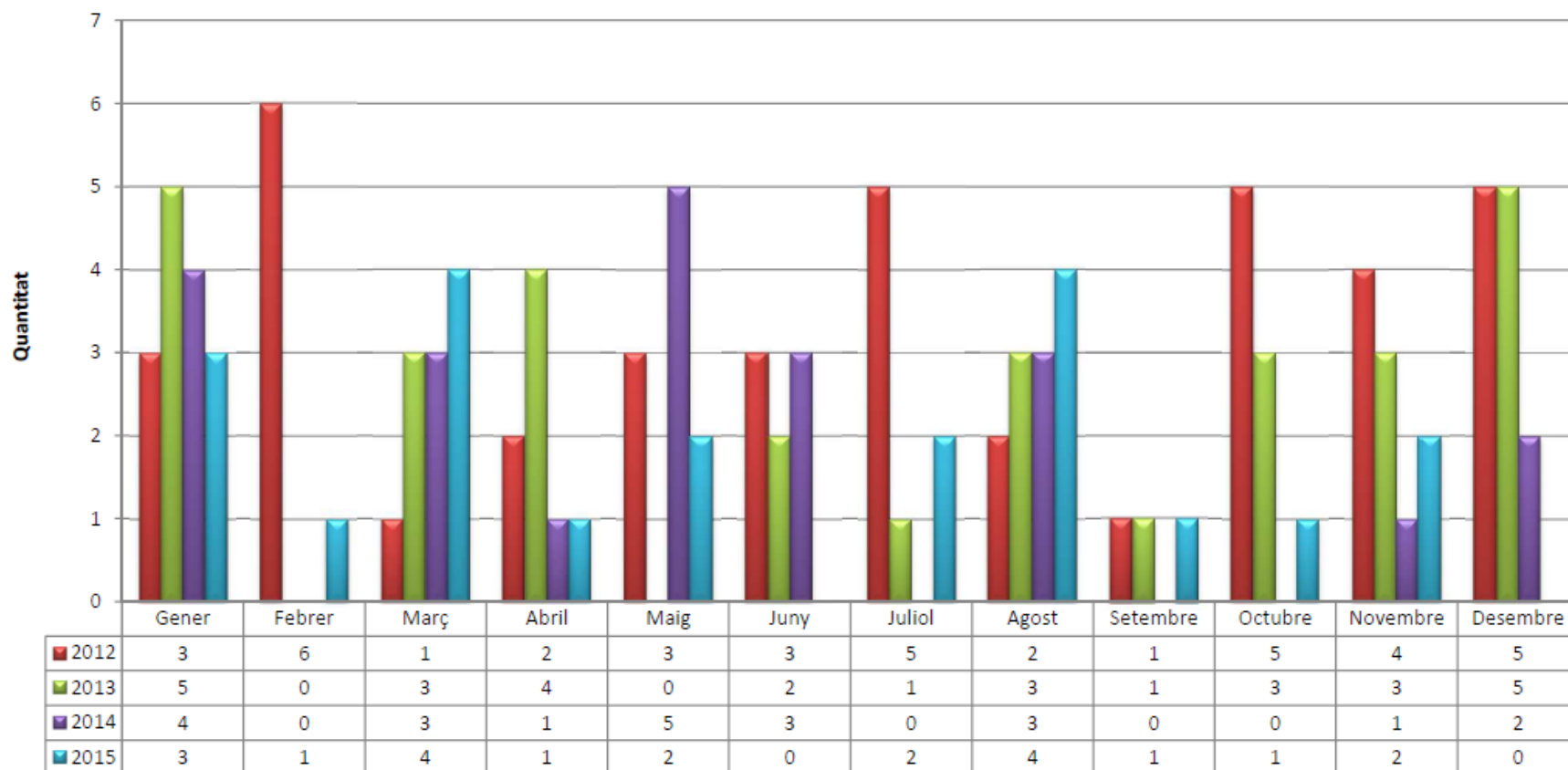
SB04 - Amenaces per mes



SB05 - Intents d'agressió per mes



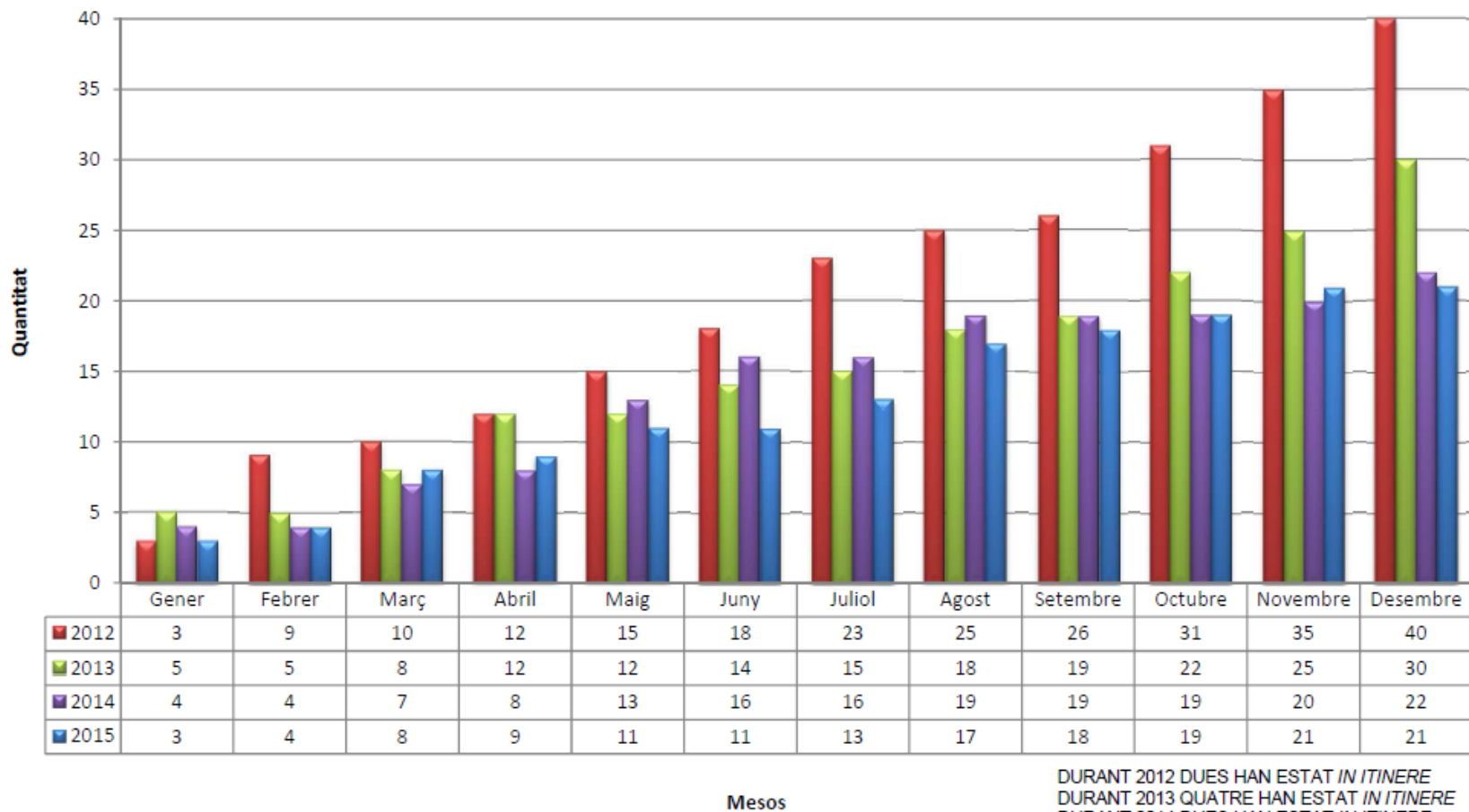
SB07 - Agressions totals per mes (en servei + *in itinere*)



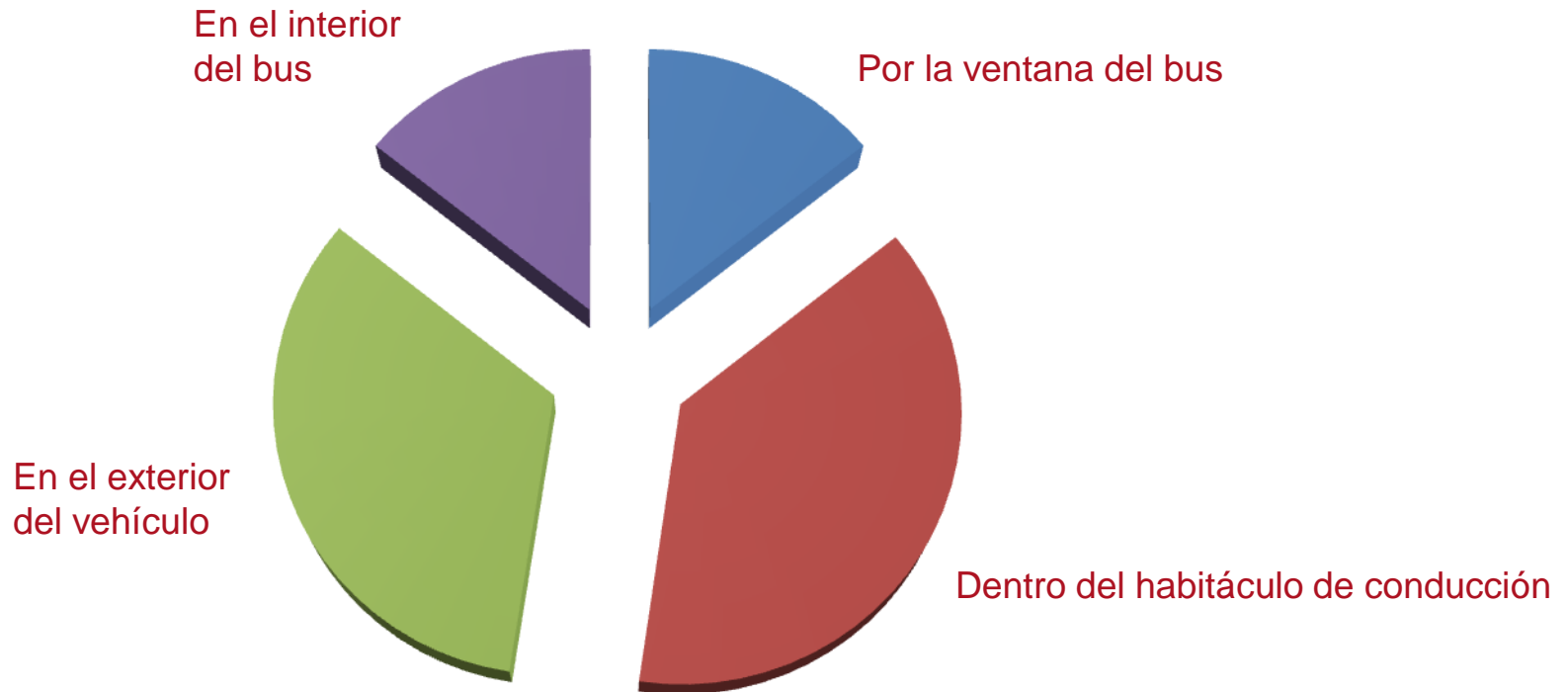
Mesos

DURANT 2012 DUES HAN ESTAT *IN ITINERE*
 DURANT 2013 QUATRE HAN ESTAT *IN ITINERE*
 DURANT 2014 DUES HAN ESTAT *IN ITINERE*

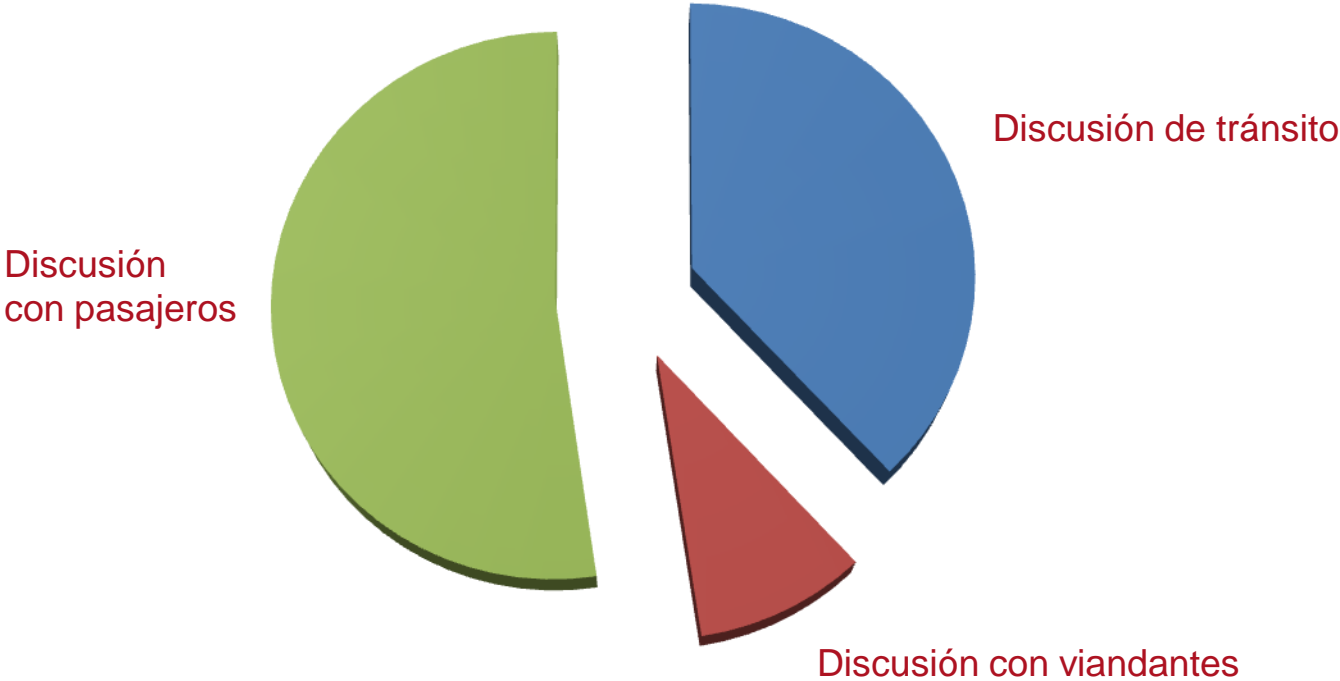
SB07 - Agressions totals acumulades per mes i any (en servei + *in itinere*)



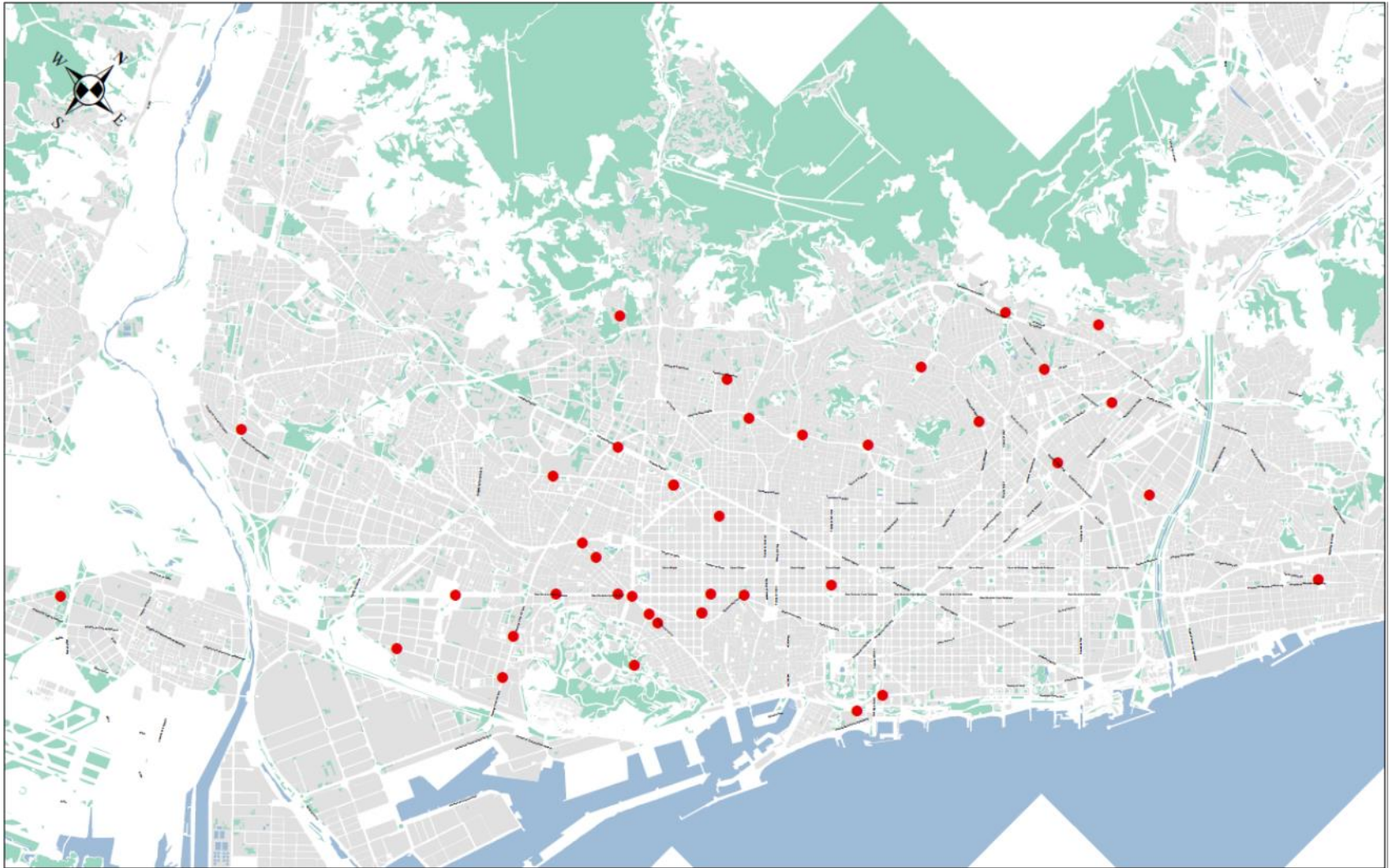
Lugar de origen de las lesiones 2015



Motivo de las agresiones 2015 (en servicio)



Distribución territorial de las agresiones



Trastornos de salud relacionados con las condiciones de trabajo

Fuente de la información: Revisión sistemática de la literatura científica (MEDLINE 1981_2015)

Bus driver, violence, work violence (n = 0 artículos)

Bus driver, stress, disease, occupational disease (n = 123 artículos)

CONCLUSIONES:

- ❑ Exceso de enfermedades cardiovasculares (enfermedad coronaria)
- ❑ Exceso de enfermedades musculoesqueléticas
- ❑ Exceso de enfermedades asociadas al **estrés negativo**
 - ❑ Transtornos emocionales y del pensamiento: irritabilidad, miedo, nerviosismo, confusión, fluctuaciones del estado de ánimo, olvidos frecuentes, dificultad para concentrarse
 - ❑ Cambios de conducta: Alimentación, actividad física, tiempo de sueño/descanso, consumo de tabaco, alcohol y otras sustancias tóxicas.
 - ❑ Síntomas somáticos: Dificultad para dormir, ansiedad, dolor de espalda y estómago, etc.
 - ❑ Enfermedades: Cardiovasculares (HTA, cardiopatía isquémica), mentales, inmunopatías, cáncer y otras.



NO REFERENCIAS de TRASTORNOS DE SALUD RELACIONADOS CON VIOLENCIA

Lesiones notificadas por AT

Se han notificado 27 accidentes de trabajo por **violencia** (datos 2013)

Assistència mèdica	n	%
No assistència	3	10,00%
ASB	5	16,67%
ACB	22	73,33%
Total	30	100,00%



Diagnostic lesion	Accident sense baixa		Accident amb baixa		Total	
	n	%	n	%	n	%
Traumatològiques	5	100,00%	21	95%	26	96%
Psicològiques	0	0,00%	1	5%	1	4%
Total	5	100,00%	22	100%	27	100%

Dies IT*	2009		2010		2011		2012		2013	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1-7 dies	8	42%	7	44%	8	40%	7	33%	9	41%
8-14 dies	7	37%	4	25%	3	15%	5	24%	3	14%
15-21 dies	2	11%	3	19%	3	15%	1	5%	3	14%
22-40 dies	1	5%	1	6%	1	5%	4	19%	3	14%
>40 dies	1	5%	1	6%	5	25%	4	19%	4	18%
	19	100%	16	100%	20	100%	21	100%	22	100%

Actividades preventivas primarias

1. Medidas organizativas

- Frecuencias de paso
- Carril Bus
- Información al usuario (PIUs)
- Sistema de ayuda a la explotación (SAE)
- Pulsador de emergencia



2. Medidas de protección colectiva

- Mampara de protección ?
- Video vigilancia ?

3. Formación

- Resolución de incidencias y gestión del conflicto
Duración: 7 horas (165 sesiones)
- Autoconocimiento y control
Duración: 4 horas (180 sesiones)
- **Curso CAP** (El Real Decreto 1032/2007 de 20 de julio)
Duración: 40 horas (cada cinco años)
(1 sesión específica de PRL_Psicosocial)



4. Información



POLÈMICAS / DISCUSIONES / AGRESIONES

Sres./as. Conductores/as.

Es conveniente a nivel de recordatorio (para tratar de evitar situaciones conflictivas), tener en cuenta lo siguiente:

- ANTE CUALQUIER MANIOBRA INADECUADA DE TRÁFICO, POR PARTE DE UN VEHÍCULO CONTRARIO, NO ENTRAR EN POLEMICA CON EL CONDUCTOR/A: BOCINA, DIÁLOGOS POR LA VENTANILLA, ETC.
- BAJO NINGÚN CONCEPTO BAJAR DEL BUS; EVITAREMOS EL ENFRENTAMIENTO DIRECTO.
- SI SE PRODUCE UN ACCIDENTE ORDINARIO (ROCE, COLISIÓN), EFECTUAR LA TOMA DE DATOS Y FACILITAR LOS MISMOS AL CONTRARIO/A, de la manera más normal posible .
- SI LA SITUACIÓN SE PRESENTA "TENSA", O CON ALTERACIÓN DEL CONDUCTOR CONTRARIO (insultos, amenazas), LLAMAR A C.R.T. Y COMUNICARLO. CERRAR LA VENTANILLA, NO ABRIR PUERTAS Y TAMPOCO APEARSE DEL BUS. ESPERAR INDICACIONES: Asistencia de Mandos, soporte policial.

GRACIAS A TODOS POR LA COLABORACIÓN



Centre de Regulació i Operacions de Transport de Barcelona



Transports
Metropolitans
de Barcelona



Salut i seguretat
per al personal de conducció d'autobús



Transports Metropolitans de Barcelona



No intentis fer més del que pots. Mantingues la calma, separa les tasques i pren-te el temps que et calgui per atendre cada cosa per separat. En cas necessari, consulta el CRO i et donaran suport.

LES INCIDENCIES

En determinades situacions, tant passatgers com vianants -o conductors d'altres vehicles- poden alterar l'ordre i et pots veure immers en una situació que acabi en un acte vandàlic, intent d'agressió o fins i tot d'agressió. És important conèixer els teus drets i deures, i també els dels passatgers, per actuar en conseqüència.

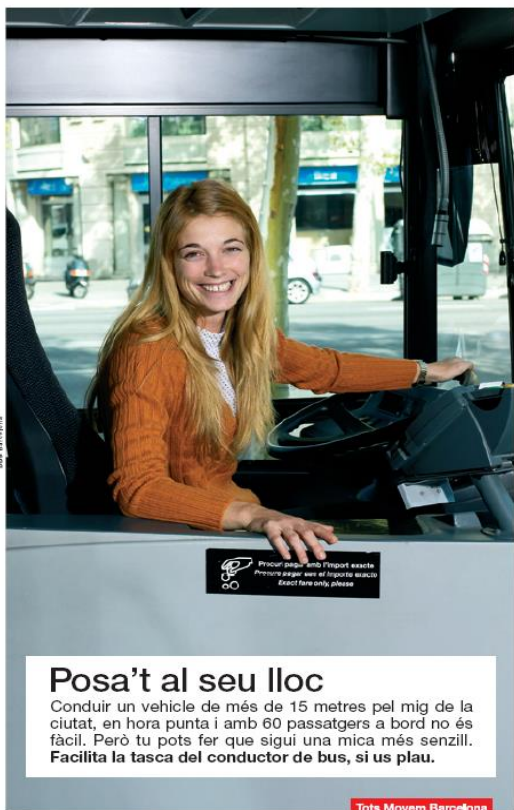


Recomanacions per tractar situacions conflictives:

- No entris en polèmica (botzina, diàlegs per la finestra, etc.), actua amb sentit comú i pensa que actues com a representant de l'empresa davant dels clients.
- Si perceps que la situació es presenta "tensa" o amb alteració del/de la conductor/a contrari (insults, amenaces, etc.), sota cap concepte baixis del bus: així evitaràs l'enfrontament directe. Tanca la finestra, no obris portes i espera indicacions i l'assistència de comandaments o policial.
- Davant el dubte de com actuar i sempre que et trobis en situacions difícils: truca al CRO i comunica la incidència. Explica breu i clarament la situació i demana l'ajuda que necessitis.
- Si es produeix un accident ordinari (rascada, col·lisió) i sense complicacions, pren les dades i facilita-les al conductor contrari/a.
- Si és necessari, s'aplica el Protocol d'Atenció i Suport al Conductor/a: acompanyament en tot moment per MIE's o CGOL's, tant durant l'atenció mèdica (si fos necessària) com a la interposició d'una posterior denúncia als Mossos d'Esquadra.

5. Sensibilización de los clientes

“POSA'T AL SEU LLOC” campanya de conductors





TMB demana als automobilistes respecte al bus

Cada mes hi ha dues agressions a xofers

ELS CONDUCTORS d'autobús de Barcelona pateixen de mitjana dues agressions amb contacte físic al mes, segons dades de TMB. Per això, l'empresa de transport inicia aquesta setmana una campanya de conscienciació per augmentar el respecte de passatgers i conductors d'altres vehicles vers els xofers.

La campanya porta per títol *Posa't al seu lloc*, i recorda als usuaris que no és fàcil complir amb totes les tasques d'un conductor alhora que es porta un vehicle de 15 metres pels carrers de Barcelona. Així, repassa algunes de les feines extra dels xofers, com ara respondre els dubtes dels passatgers, vendre bitllets, controlar el comportament cívic dels passatgers i arribar a

temps a les parades.

Respecte circulatori

A més del respecte i la comprensió dels passatgers, TMB també recordarà als automobilistes alguns aspectes bàsics del codi de circulació, com ara que els autobusos tenen prioritat de circulació al seu carril i en entrar i sortir de les parades.

Per això, des d'avui, més de 600 autobusos, pràcticament tots els de l'actual flota, llueixen a la part de darrera una nova senyal. Es tracta d'un gran rectangle negre en el que hi figura la frase *Gràcies per facilitar-me la sortida*, al costat d'un senyal de cedi el pas, i l'article del codi de circulació que es refereix a aquesta prioritat. **B.BORONAT**

6. Apoyo social y mediático



O.J.D.: 163311
E.G.M.: 801000

el Periódico
de Catalunya

Fecha: 02/12/2006
Sección: COSAS DE LA VIDA
Páginas: 43

CONTIENE RESPONSABILIDAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO

Un pasajero pagará a un chófer de bus por golpearle

El agresor pegó al conductor porque el vehículo iba con retraso

EL PERIÓDICO
BARCELONA

Los chóferes de autobuses de Barcelona sufren una media de una agresión al mes y la mayoría quedan inmunes, pero no la que ocurrió el pa-

la sentencia del Juzgado de Instrucción número 10 de Barcelona, dictada ayer, Félix S. R. golpeó al conductor Manuel N. R. porque el vehículo iba con retraso.

El acusado pagará una multa de 200 euros e indemnizará tanto al autobusero, con 50 euros por cada día de baja, como a Transportes Metropolitanos de Barcelona (TMB), con 310 euros por los perjuicios sufridos en el servicio.

La agresión ocurrió en la línea 55 de TMB, en la parada situada frente al número 55 de la calle de Pi i Margall, en el distrito de Gràcia. La sentencia establece que el agresor, ayudado por un bastón, subió al autobús y «de forma inmediata, sin mediar palabra, le propinó un garrotazo en la cabeza» al conductor, quien trató de quitarle el arma. Félix S. R., sin embargo, continuó dándole puñetazos. El chófer sufrió una contusión craneal leve.

Debido a ataques como este, TMB puso en servicio en junio el primer autobús con videovigilancia, una iniciativa que podría extenderse. ■



09/05/2007 12:32 POL

CAT-MUNICIPAL TRANSPORT

Justícia condemna des de gener 16 persones per altercats amb conductors TMB

Barcelona, 9 maig (EFE).- Un total de 16 persones han estat condemnats pels tribunals des del mes de gener passat per estar implicades en diversos incidents amb treballadors de la xarxa d'autobusos de TMB, el més greu d'ells, l'agressió soferta per un conductor al qual un individu li va trencar el nas d'un cop de puny, per la qual cosa va ser condemnat a 2 anys de presó.

El 2006 es van registrar 35 denúncies per agressions a treballadors de la xarxa d'autobusos de TMB, mentre que en els primers quatre mesos del 2007 se n'han produït nou, un 33% menys.


Fonts de l'empresa han informat a Efe que totes les persones condemnades per aquests incidents són alienes a l'empresa, i que en quinze casos, van correspondre a multes de diferents imports: tres per lesions en agressió, nou per injúries o insults, dos per danys i una per coaccions.

7. Participación de los trabajadores CSS's Extraordinarios

ACTA	DATA CSS	LLOC	DATA AGRESSIÓ	CO	RO	LÍNEA	HORA
BACTEXTRA1006	17-jul-06	ZF - II	15-jul-06	Iba		20	18
BACTEXTRA1306	31-jul-06	ZF - II	28-jul-06	Gar		101	20
BACTEXTRA1406	12-sep-06	ZF - II	08-sep-06	Gil		27	21
BACTEXTRA1506	26-sep-06	ZF - II	22-sep-06	Vill		56	15
			25-nov-06	Ate		100	19
			25-nov-06	Gar		42	22
BACTEXTRA1806	02-oct-06	ZF - II	29-sep-06	Sar		32	17
			30-sep-06	Est		60	19
BACTEXTRA2106	11-oct-06	ZF - II	10-oct-06	Ore		7	10
BACTEXTRA2206	23-oct-06	ZF - II	22-oct-06	Ma		56	7
				Mo		56	7
BACTEXTRA2406	26-oct-06	ZF - II	25-oct-06	Bal		36	13
BACTEXTRA2506	03-nov-06	ZF - II	02-nov-06	Nie		55	
BACTEXTRA2806	20-nov-06	ZF - II	18-nov-06	Nav		7	9
BACTEXTRA2906	27-nov-06	ZF - II	26-nov-06	Roj		56	
(anteriors a l'11 de juliol de 2006)							
ACTA	DATA CSS	LLOC	DATA AGRESSIÓ	CO	RO	LÍNEA	HORA
BACTEXTRA0906	07-jul-06	ZF - II	06-jul-06	Ter		44	17



Actividades asistenciales i/o preventivas secundarias

 <p>Transports Metropolitans de Barcelona</p>  <p>Departament de Seguretat Transports de Barcelona S.A.</p>	PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ FRONT AGRESSIONS DERIVADES DE VIOLÈNCIA EXTERNA AL PERSONAL EN SERVEI DE TB	Codi: 15/067.CSX-SE-01
		Qualificació:
		Data: 27/11/2015
		Pàgina: 1 de 5

El Procediment d'Actuació per Agressió Patida per un/a Treballador/a De transports de Barcelona SA (TB) en servei està estructurat en tres (3) parts diferenciades que corresponen a:

1. Assistència immediata.
 - a. *Classificació / Tipologia agressions.*
2. Presentació de denuncia.
3. Assistència Lletrada.

1 - ASSISTÈNCIA IMMEDIATA.



Transports Metropolitans
de **Barcelona**

LLIBRE DE PROCEDIMENTS

ANALISI I ACTUACIÓ EN ELS CASOS DE POSSIBLE ASSETJAMENT LABORAL

Mòdul: Estrat. Organit. Direc.

Submòdul: Prevenció

Revisió : 1

Codi : P664

Data : 02.06.09

Pàgina 1 de 7

OBJECTE

Aquest document ha estat fet amb l'objectiu d'establir unes bases, mètodes i procediments en relació amb la prevenció i l'actuació front les situacions d'assetjament, amb les corresponents garanties, tant relacionades amb els drets fonamentals, com amb les llibertats respectades i promocionades per la Declaració Universal dels Drets Humans, la Declaració de la OIT en relació als Principis i Drets Fonamentals al treball, l'Ordenament Jurídic vigent.

ÀMBIT

És d'aplicació a totes les persones que duen a terme activitats a TMB, inclòs dins l'àmbit de Coordinació d'Activitats Empresarials, i empara a tot el seu personal (independentment de la posició jeràrquica del treballador dins de l'empresa).

REPORT 324

**To the Members of the UITP “European Union” Committee and
the Members of the UITP Integration Committee**

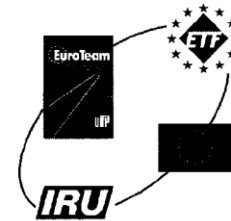
**Chairmen of the UITP Commissions
Secretary General of the UITP**

**The Members of the Working Group on
Local Public Transport**

**The Members of the UITP Commission on
Human Resources**

**Conference on good social dialogue
practices relating to
the fight against insecurity in local public
transport**

13-14 November 2003, Naples.



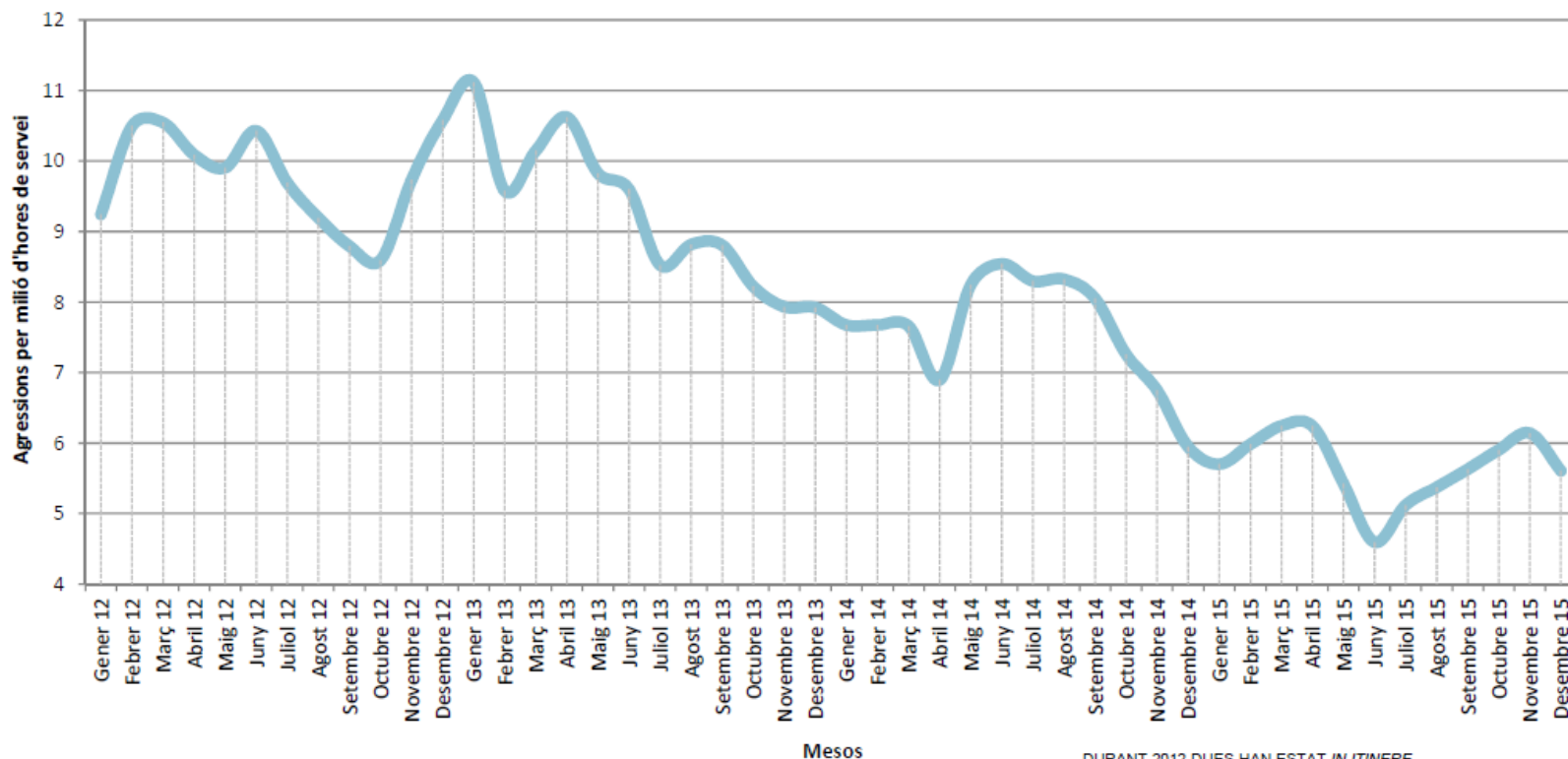
**EUROPEAN SECTORAL SOCIAL DIALOGUE
COMMITTEE FOR ROAD TRANSPORT**

**WORKING PARTY LOCAL PUBLIC
TRANSPORT**

**INSECURITY AND FEELING OF INSECURITY
IN LOCAL PUBLIC TRANSPORT**

Tendència agressions

Agressions en un any per hores reals pel mateix període (mitjana mòbil)



-DURANT 2012 DUES HAN ESTAT *IN ITINERE*.
-DURANT 2013 QUATRE HAN ESTAT *IN ITINERE*.
-DURANT 2014 DUES HAN ESTAT *IN ITINERE*.



Muchas gracias por su atención

Miquel Mira Muñoz
mmira@tmb.cat
 Tel. 93 214 83 20

