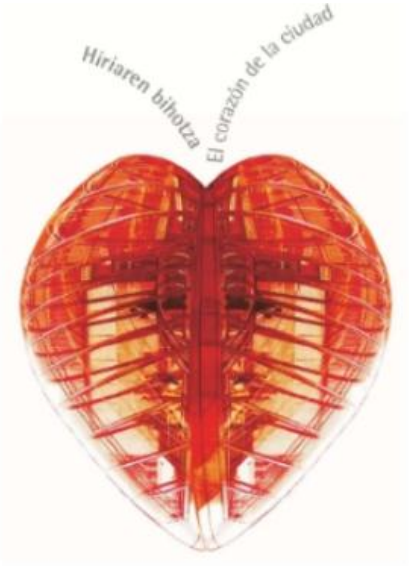
Violencia externa.

Convivamos en Metro Bilbao: Bidaide

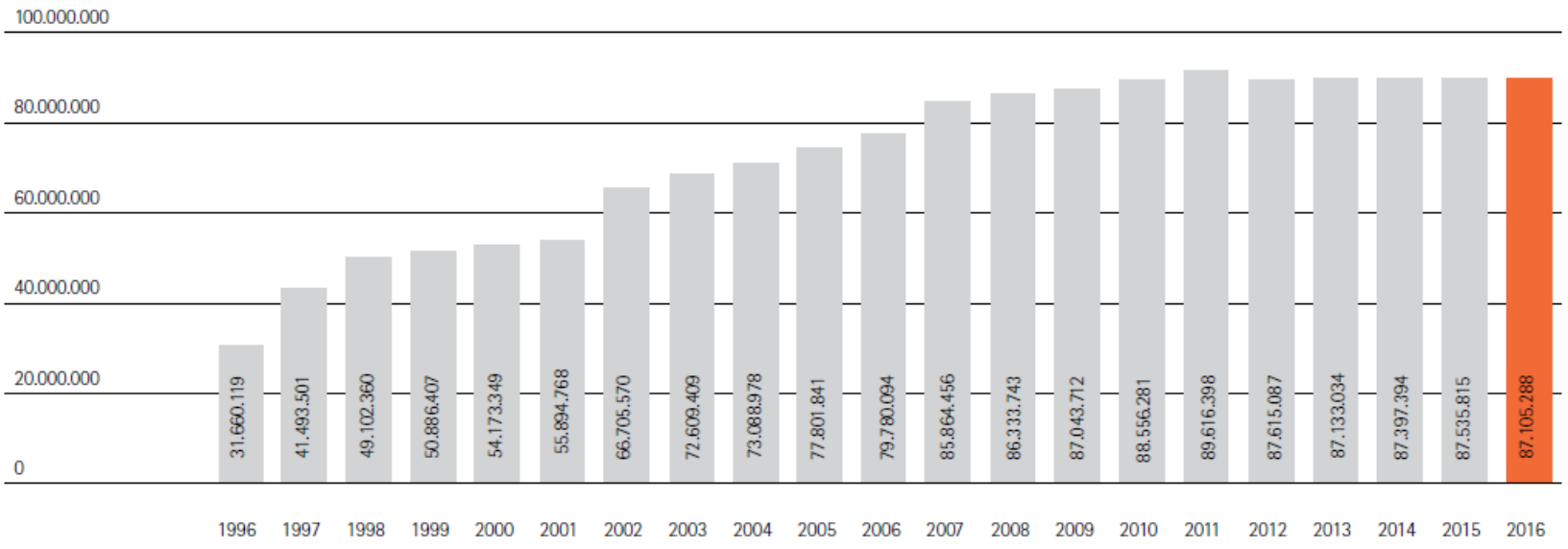


Iñigo Apellaniz González
Jefe del Servicio de Prevención de Metro Bilbao
Bilbao, Noviembre 2017

Osalan
Instituto Vasco de Seguridad y Salud Laborales

- AGRESIONES: Físicas y verbales: Lesión/Daño.
- AMENAZAS: Preocupación/Miedo/Inseguridad.
- INSULTOS: Enfado/Humillación/Desilusión.

- Anual


100.000.000
80.000.000
60.000.000
40.000.000
20.000.000
0
31.660.119
41.493.501
49.102.360
50.886.407
54.173.349
55.894.768
66.705.570
72.609.409
73.088.978
77.801.841
79.780.094
85.864.456
86.333.743
87.043.712
88.556.281
89.616.398
87.615.087
87.133.034
87.397.394
87.535.815
87.105.288
1996
1997
1998
1999
2000
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016

Estadística de incidencias tipificadas como agresiones y amenazas a Personal de Metro Bilbao y a Personal del Servicio de Vigilancia durante los últimos años

	2012	2013	2014	2015	2016	TOTAL
Agresiones a Personal de	8	7	8	8	6	37
Agresiones a Personal del Vigilancia	35	47	23	27	38	170
Amenazas e insultos a Metro Bilbao	118	111	97	106	93	525
Amenazas e insultos a Servicio de Vigilancia	110	121	83	78	60	452

Comparativa años 2014-2016

	Agresiones	Amenazas	Insultos y Faltas De Respeto
2014	8	15	82
2015	8	48	58
2016	6	21	72

Evaluación de Riesgos de Accidente: Supervisión de Estación de Moyua

Cód.	Riesgos y consecuencias	Cód.	Actos y condiciones inseguras	Cód.	G	P	E	MR	Medidas a adoptar	Cód.	g	p	e	Mr
19	Exposición a radiaciones	19	Exposición a radiaciones	19	2,7	0,7	2,3	6	19 Exposición a radiaciones	19	2,7	0,7	2,3	6
41	Conjuntivitis	41		41	2,0	0,5	0,5	1		41	2,0	0,5	0,5	1
42	Quemaduras	42	Las generales de pantallas de visualización pero con exposición mínima.	42	3,0	0,5	0,5	1	Norma general de pantallas de visualización.	42	3,0	0,5	0,5	1
47	Efecto de la radiación	47		47	3,0	1,0	6,0	18		47	3,0	1,0	6,0	18
20	Explosión	20	Explosión	20	10,7	1,0	0,5	5	20 Explosión	20	10,7	1,0	0,5	5
30	Fractura	30		30	15,0	1,0	0,5	8		30	15,0	1,0	0,5	8
35	Conmoción y traumatismo interno	35		35	15,0	1,0	0,5	8		35	15,0	1,0	0,5	8
39	Contusión y aplastamiento	39	En caso de atentado o sabotaje.	39	7,0	1,0	0,5	4	Alejarse de paquetes y bultos sospechosos y comunicar inmediatamente su	39	7,0	1,0	0,5	4
40	Cuerpo extraño en los ojos	40		40	5,0	1,0	0,5	3	presencia al PMC.	40	5,0	1,0	0,5	3
42	Quemaduras	42		42	7,0	1,0	0,5	4		42	7,0	1,0	0,5	4
48	Lesiones múltiples	48		48	15,0	1,0	0,5	8		48	15,0	1,0	0,5	8
21	Incendio	21	Incendio	21	5,7	3,0	0,5	9	21 Incendio	21	5,7	3,0	0,5	9
42	Quemaduras	42		42	3,0	3,0	0,5	5		42	3,0	3,0	0,5	5
43	Envenenamiento e intoxicación	43	Las generales de las instalaciones de metro.	43	7,0	3,0	0,5	11	Planes de emergencia y evacuación. Formación en primeros auxilios y	43	7,0	3,0	0,5	11
45	Asfixia	45		45	7,0	3,0	0,5	11	prevención y extinción de incendios.	45	7,0	3,0	0,5	11
22	Accidente causado por ser vivo	22	Accidente causado por ser vivo	22	6,8	3,0	5,0	101	22 Accidente causado por ser vivo	22	6,8	2,0	5,0	68
30	Fractura	30		30	7,0	3,0	5,0	105		30	7,0	2,0	5,0	70
37	Otras heridas	37	Durante el trato con clientes agresivos o en horarios de riesgo (*sábados y*	37	3,0	3,0	5,0	45	Si se sospecha de una posible reacción violenta, recurrir al personal de seguridad. Evitar poner en riesgo la integridad física durante el trato con	37	3,0	2,0	5,0	30
38	Traumatismo superficial	38	*domingos entre las 6 y las 9 de la mañana es frecuente tener discusiones con clientela agresiva*).	38	7,0	3,0	5,0	105	personas agresivas. El Procedimiento a seguir se encuentra en el Plan de Emergencia. En tales circunstancias deben actuar los Vigilantes de Seguridad.	38	7,0	2,0	5,0	70
48	Lesiones múltiples	48		48	10,0	3,0	5,0	150		48	10,0	2,0	5,0	100
23	Atropello o golpe con vehículo	23	Atropello o golpe con vehículo	23	10,8	2,0	4,0	87	23 Atropello o golpe con vehículo	23	10,8	1,0	4,0	43
30	Fractura	30		30	10,0	2,0	4,0	80		30	10,0	1,0	4,0	40
34	Hernia discal	34		34	10,0	2,0	4,0	80		34	10,0	1,0	4,0	40
35	Conmoción y traumatismo interno	35	En la calle o en la vía.	35	10,0	2,0	4,0	80	Seguir Normas Generales de tráfico. Evitar prisas, acudiendo con tiempo al	35	10,0	1,0	4,0	40
38	Traumatismo superficial	38		38	10,0	2,0	4,0	80	puesto de trabajo. Normas de trabajos en gálibo de vía. Ropa de alta	38	10,0	1,0	4,0	40
39	Contusión y aplastamiento	39		39	10,0	2,0	4,0	80	visibilidad.	39	10,0	1,0	4,0	40
48	Lesiones múltiples	48		48	15,0	2,0	4,0	120		48	15,0	1,0	4,0	60

E de R psicosocial

Planes de acción para el personal de Supervisión de estación

- **Taller de Potenciación de Recursos Personales:**
  - Objetivo: Dotar de habilidades para una mejor gestión de los conflictos derivados de la atención al cliente.
  - Se realiza con la colaboración del gabinete externo ADUR.
  - Iniciado en 2007. Se da formación todos los años, pero este año 2012, aun habiéndolo organizado en el mes de mayo, tuvo que ser suspendido por problemas de personal para cubrir a los asistentes (la causa: un muy alto indice de absentismo).
  - Próximas fechas planificadas: Septiembre y octubre.

- **Taller de Refractarios:**
  - Objetivo: Reducir el impacto del "Sindrome de Quemado".
  - Se realiza con la colaboración de un gabinete externo CSI.
  - Iniciado en junio del 2011. Por la dificultad de formar grupos en este año, y el poco personal al que se podia llegar, se ha optado por trasladar la formación a enero y febrero 2013 para de esta manera formar a todo el colectivo.
  - Próximas fechas planificadas: Enero y febrero 2013.

- **Seguimiento de los casos de amenazas o agresiones al personal:**
  - Objetivo: Mejora en la atención al personal frente a casos de amenazas, insultos y agresiones.
  - Se trabajará incorporando en el Comité de Seguridad y Salud el estudio de los casos de amenazas, insultos y agresiones sufridos (de acuerdo al modelo que se seguia en el grupo de trabajo Elkar Hartuta). Se han realizado reuniones del CSS en enero y mayo
  - Próximas fechas planificadas: Septiembre y octubre.

metro bilbao

Norma de Seguridad: Gestión segura de aglomeraciones

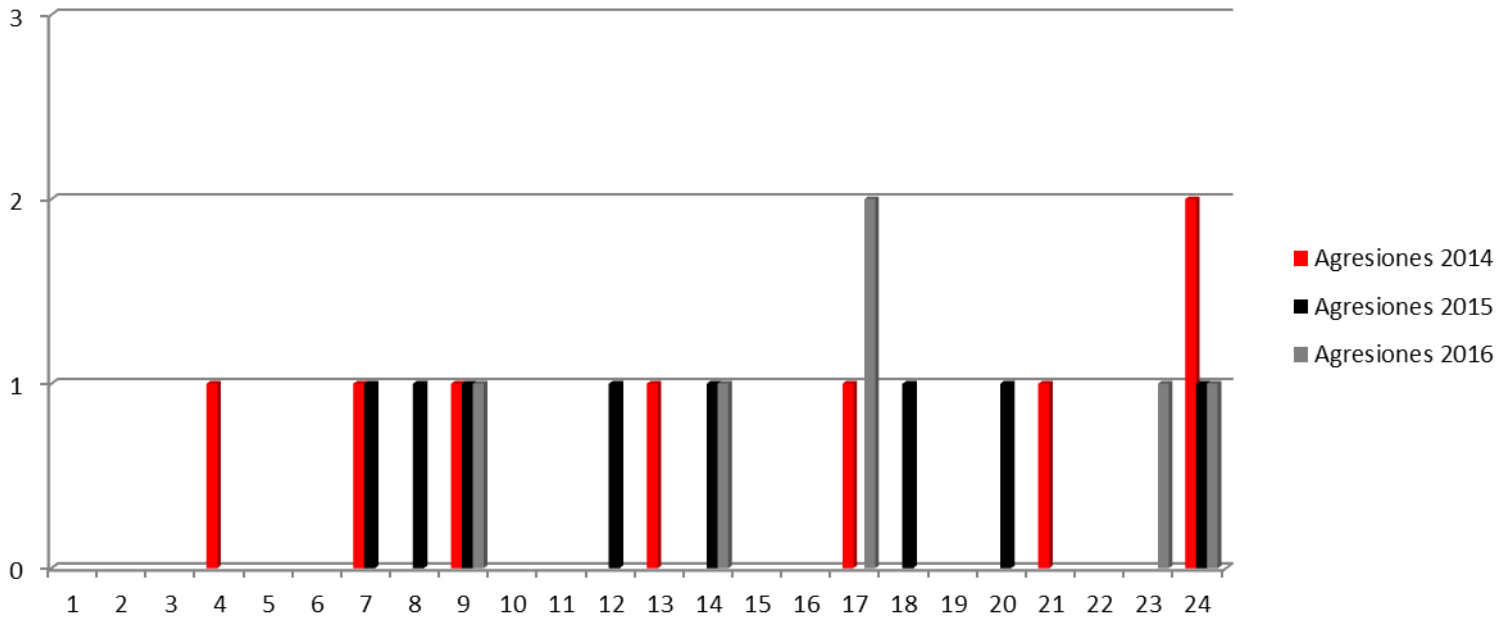
16-SE-DC-009

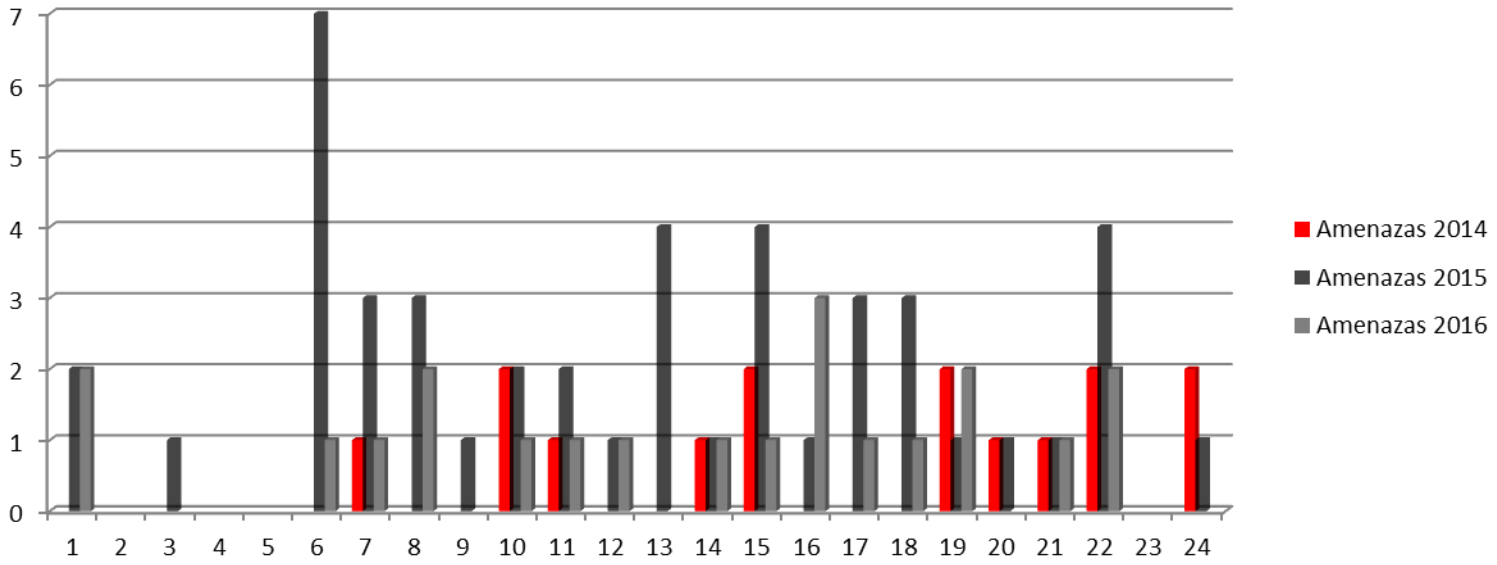
Riesgos derivados del comportamiento humano

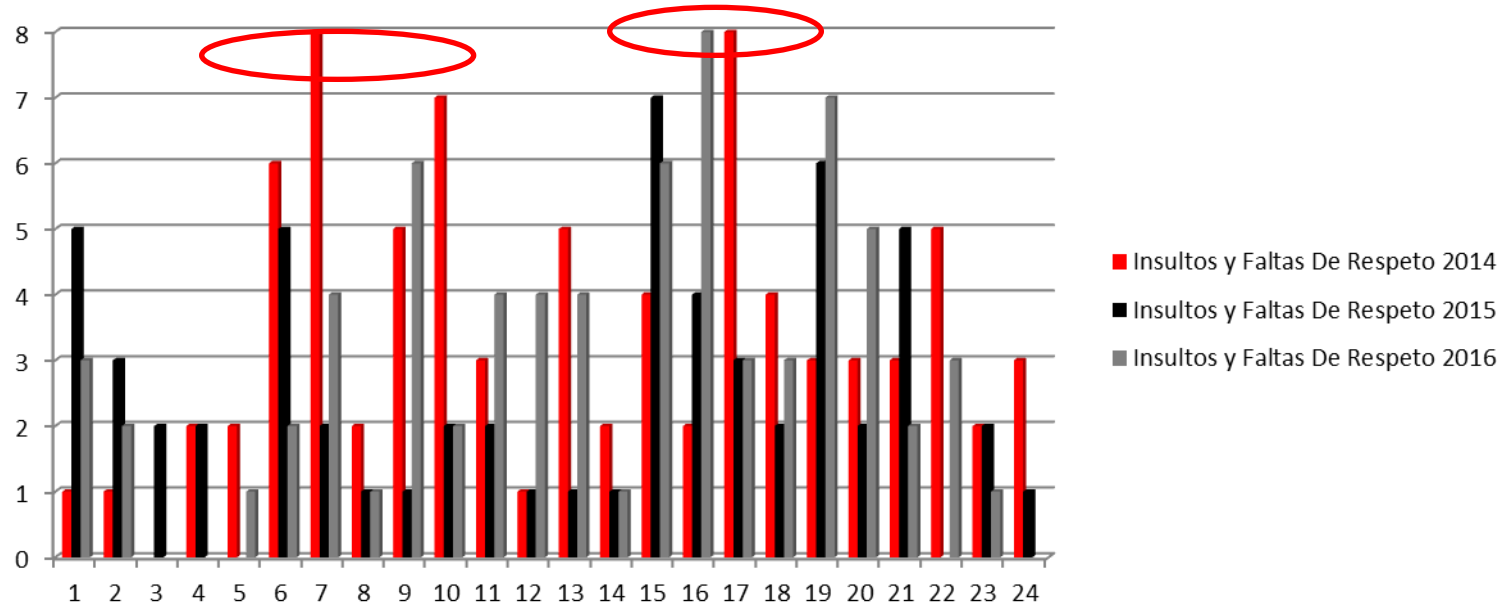
Como aspectos relevantes a este respecto, podemos señalar desde la presencia de personas con capacidades de movimiento limitadas hasta las incidencias en la actividad, que provoquen situaciones de inquietud o enojo, pasando por la presencia de colectivos exaltados, grupos extremistas o con las capacidades psicológicas alteradas o la presencia de grupos, personas ebrias, etc.

Versión 1
03/07/2017

Hora del día									
Hora	Agresiones 2014	Agresiones 2015	Agresiones 2016	Amenazas 2014	Amenazas 2015	Amenazas 2016	Insultos y Faltas De Respeto 2014	Insultos y Faltas De Respeto 2015	Insultos y Faltas De Respeto 2016
1					2	2	1	5	3
2							1	3	2
3					1			2	
4	1						2	2	
5							2		1
6					7	1	6	5	2
7	1	1		1	3	1	8	2	4
8		1			3	2	2	1	1
9	1	1	1		1		5	1	6
10				2	2	1	7	2	2
11				1	2	1	3	2	4
12		1			1	1	1	1	4
13	1				4		5	1	4
14		1	1	1	1	1	2	1	1
15				2	4	1	4	7	6
16					1	3	2	4	8
17	1		2		3	1	8	3	3
18		1			3	1	4	2	3
19				2	1	2	3	6	7
20		1		1	1		3	2	5
21	1			1	1	1	3	5	2
22				2	4	2	5		3
23			1				2	2	1
24	2	1	1	2	1		3	1	
Total general	**8**	**8**	**6**	**15**	**46**	**21**	**82**	**60**	**72**


3
2
1
0
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24
Agresiones 2014
Agresiones 2015
Agresiones 2016


7
6
5
4
3
2
1
0
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24
Amenazas 2014
Amenazas 2015
Amenazas 2016


8
7
6
5
4
3
2
1
0
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24
Insultos y Faltas De Respeto 2014
Insultos y Faltas De Respeto 2015
Insultos y Faltas De Respeto 2016

Día de la semana

	2014			2015			2016		
	Agresiones	**Amenazas**	**Insultos y Faltas De Respeto**	**Agresiones**	**Amenazas**	**Insultos y Faltas De Respeto**	**Agresiones**	**Amenazas**	**Insultos y Faltas De Respeto**
Viernes	2	2	4		5	9	1	3	7
Domingos y festivos	1	2	26	4	12	18	1	2	17
Lunes-Jueves	5	6	40	2	21	22	3	13	40
Sábados	1	5	12	2	8	11	1	3	8
Total general	**8**	**15**	**82**	**8**	**46**	**60**	**6**	**21**	**72**

Por estación									
	2014			2015			2016		
	Agresiones	Amenazas	Insultos y Faltas De Respeto	Agresiones	Amenazas	Insultos y Faltas De Respeto	Agresiones	Amenazas	Insultos y Faltas De Respeto
Abando			7		2	4		1	6
Abatxolo		1	1			1			2
Algorta			4		2	1	1		5
Ansio			3		1	2			2
Areeta	1		3		3	1			4
Ariz					2	2			2
Astrabudua			3						1
Bagatza		1							1
Barakaldo	1	2	7	1	5	11		2	5
Basarrate		1	2						1
Basauri	1	1	1		1	2			1
Berango		1							2
Bidezabal			1		2	1		1	2
Bolueta				1	1				1
Casco Viejo		1	10		5	6	1	5	7
Deusto	1	1			4	2		1	2
Erandio		2	1				1		
Etxebarri			1		2	1		1	2
Gobela			3			1			
Gurutzeta/cruces			1	1		1	1		
Indautxu	1		5		1	1		1	1
Kabiezes			2						1
Lamiako						1			1
Larrabasterra	1			1	1	4			1
Leioa			4			1			
Lutxana								1	1
Moyua			3			3			3
Neguri					1	2			
Peñota							1		1
Plentzia			4			1			1
Portugalete					2	2	1		
San Inazio	1	2	5		2	2		3	6
San Mames			2	3		1			1
Santurtzi	1	1	3	1	3			1	1
Santutxu			3		1	3			1
Sarriko			1					1	2
Sestao			1		2	2		1	2
Sopela		1	1		3	1		2	3
Total general	**8**	**15**	**82**	**8**	**46**	**60**	**6**	**21**	**72**

Motivo

	2014			2015			2016		
Motivo	**Agresiones**	**Amenazas**	**Insultos y Faltas De Respeto**	**Agresiones**	**Amenazas**	**Insultos y Faltas De Respeto**	**Agresiones**	**Amenazas**	**Insultos y Faltas De Respeto**
Consumo y tenencia de drogas		1	3		1	2			
Disconformidad con trato, servicio, etc..	1	2	11	1	1	15		1	8
Fraude	1	2	23	2	9	21	3	10	31
Incivismo	4	7	41	2	5	6	1	4	12
Mal funcionamiento instalaciones			1	1					1
Otros		1		1	30	9	1	6	17
Ticketing		2	2						1
Uso indebido de instalaciones	2		1	1		7	1		2
Total general	**8**	**15**	**82**	**8**	**46**	**60**	**6**	**21**	**72**

Recursos utilizados

	2014			2015			2016		
Recurso empleado	**Agresiones**	**Amenazas**	**Insultos y Faltas De Respeto**	**Agresiones**	**Amenazas**	**Insultos y Faltas De Respeto**	**Agresiones**	**Amenazas**	**Insultos y Faltas De Respeto**
Ertzaintza Bilbao	1					2		1	1
Ertzaintza Erandio		1							
Personal Vigil. y Ertzaintza		4	27	1	6	15	1	6	22
Personal Vigil., Ertzaintza y Policía Munic.					1				
Personal de Metro				1	1	3	1	2	15
Personal de Vigilancia	4	8	40	2	5	29	3	7	28
Personal de Vigilancia P.M. Bilbao				2		1			
Policía local Bilbao								1	
Policía local Barakaldo									
No necesario	3	2	15	2	33	10	1	4	6
Total general	**8**	**15**	**82**	**8**	**46**	**60**	**6**	**21**	**72**

Tipo

	2014			2015			2016		
	Agresiones	**Amenazas**	**Insultos y Faltas De Respeto**	**Agresiones**	**Amenazas**	**Insultos y Faltas De Respeto**	**Agresiones**	**Amenazas**	**Insultos y Faltas De Respeto**
grupal	3	1	10	1	5	3		3	8
Individual	5	14	72	7	41	57	6	18	64
Total general	**8**	**15**	**82**	**8**	**46**	**60**	**6**	**21**	**72**

AT
CON BAJA

	Nº	Nº DIAS	PUESTO
2001	2	13/17	OAC/SPVE
2002	1	23	SPVE
2003	0		
2004	2	5/28	SPVE
2005	2	255/53	SPVE/OAC
2006	2	72/13	SPVE
2007	2	105/326	SPVE/CON
2008	**1**	10	SPVE
2009	**0**		
2010	**0**		
2011	**1**	6	COND
2012	**4**	16/31/18/14	SPVE
2013	**0**		
2014	**1**	**75**	**SPVE**
2015	**0**		
2016	**0**		

Plantilla

Situación a 31 de diciembre

Dirección	Hombres	Mujeres	Total
Dirección Gerencia	1	1	2
Adjunta a la Gerencia	297	181	478
Administración	12	4	16
Capital Humano	11	9	20
Organización y Sistemas	21	11	32
Técnica	176	5	181
Plantilla total al 31 de diciembre	518	211	729

Media de edad

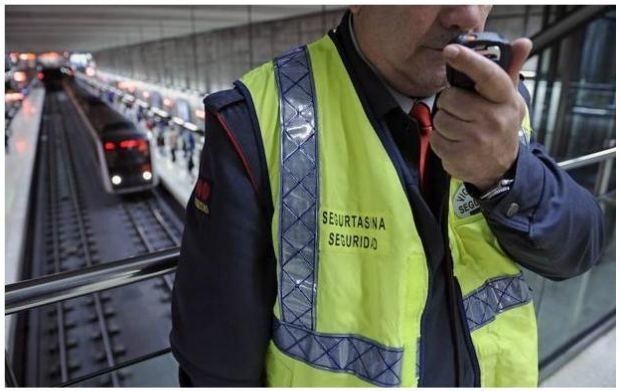
Edad	Hombres	Mujeres	Total
20-25	0	0	0
26-30	18	5	23
31-35	29	22	51
36-40	74	52	126
41-45	105	74	179
46-50	117	34	151
51-55	73	17	90
56-60	76	6	82
>60	26	1	27
Total	518	211	729

Título de la presentación

EL CORREO

Suscríbete on+

La compañera del vigilante de metro apaleado en Etxebarri: «Pensé que le habían matado»



Un vigilante de metro en una de las estaciones del suburbano / FERNANDO GÓMEZ

Cuatro jóvenes dieron el viernes puñetazos, patadas y golpes de cinturón a un guarda de seguridad en la estación de la citada localidad vizcaína

JESÚS J. HERNÁNDEZ
Lunes, 25 septiembre 2017, 18:40

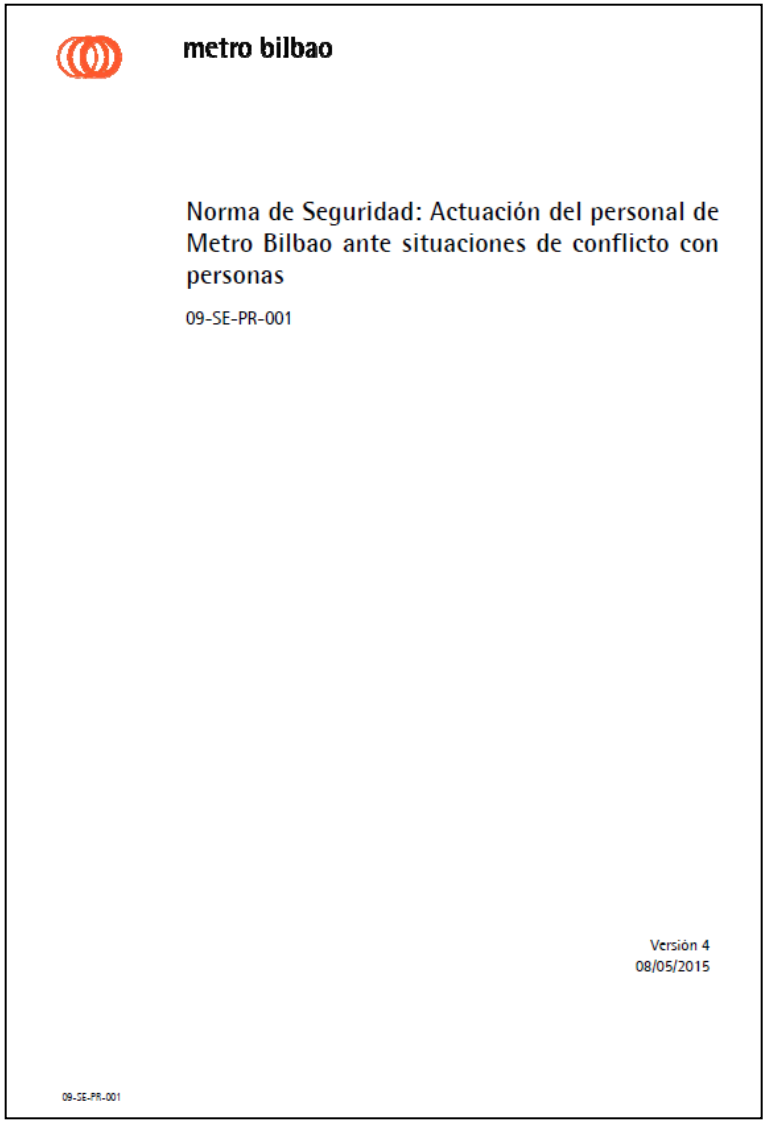
16

Lo + leído Top 50

Dos agresiones a empleados del metro en solo cinco días disparan las alarmas



Sindicatos, empleados y vigilantes se concentraron frente a la estación de San Mamés. / **Borja Agudo**



metro bilbao

Norma de Seguridad: Actuación del personal de Metro Bilbao ante situaciones de conflicto con personas

09-SE-PR-001

Versión 4
08/05/2015

09-SE-PR-001

Norma de Seguridad: Actuación del personal de Metro Bilbao ante situaciones de conflicto con personas.

1. Criterios de actuación ante incidencias. Etapas (secuencia lógica)

2. Aspectos generales

2.1. Reconocimiento de señales del riesgo potencial de violencia

2.2. Medidas Preventivas de autoprotección

3. Personal de estaciones

3.1. Control del fraude

3.2. Actuación contra los actos antisociales / vandálicos

3.3. Normas de actuación tras la solicitud de presencia del Personal de Vigilancia o Policial (Ertzaintza / Policías Locales)

3.4. Criterios de actuación en zonas de andenes

4. Personal de conducción

4.1. Actuación contra los actos antisociales / vandálicos

4.2. Normas de actuación del Personal de Conducción

5. Personal de OAC

5.1. Atención telefónica

5.2. Atención personal

6. Personal de mantenimiento de instalaciones

6.1. Mantenimiento de vía utilizando maquinaria pesada

7. Anexo 1

Criterios para la identificación de personas con intenciones suicidas

Pautas de actuación a seguir por el personal ante comportamientos suicidas

Objetivo

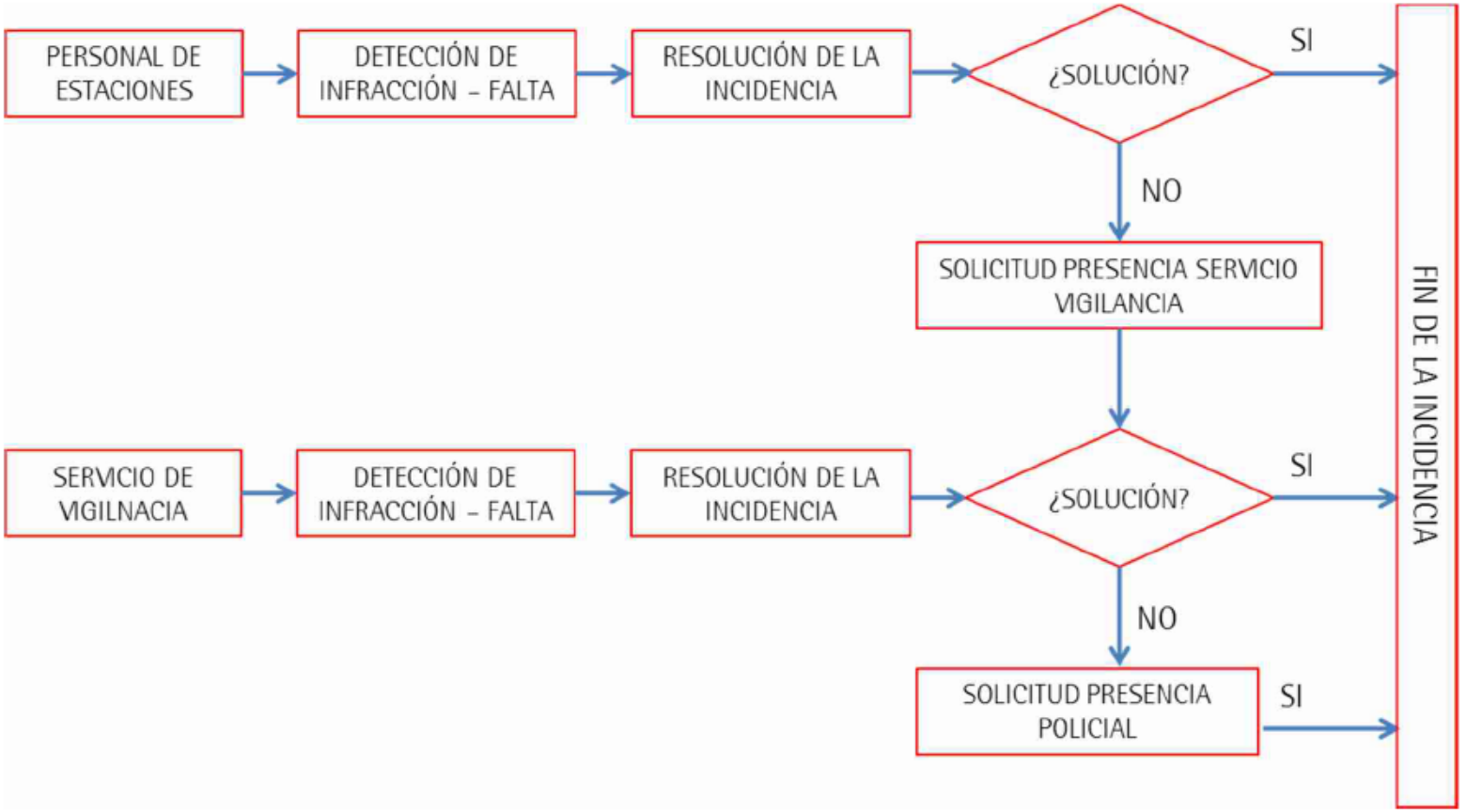
- Garantizar la integridad física y psíquica de nuestra plantilla ante situaciones que puedan resultar conflictivas en relación con la clientela y con otras personas.

- Ante la mínima posibilidad de poner en riesgo nuestra integridad, debemos evitar cualquier polémica derivando la situación al personal de seguridad.

Nadie ni nada justifica el menor riesgo para nuestro personal.

Labores, situaciones de riesgo y medidas preventivas a llevar a cabo por el personal de Metro Bilbao

1.- Criterios de actuación ante incidencias. Etapas (secuencia lógica)



2.- Aspectos generales

- No facilitar información de la plantilla
- Terminal tetra no bloqueado.
- Informar a la Unidad de Seguridad o al Operador de Tráfico y Energía del PMC.
- Discreción

2.1.- Reconocimiento de señales del riesgo potencial de violencia

- Lenguaje corporal.
- Lenguaje hostil.
- Paseos inquietos.
- Agitación.
- Destrucción de objetos.
- Posesión de navajas u otro tipo de arma.
- Conductas autodestructivas.
- Ideación paranoide.
- Ansiedad.
- Repetición de verbalizaciones.
- Conducta provocadora.
- Autoestima vulnerable.

2.2.- Medidas Preventivas de autoprotección (1/2)

- Trato = relación profesional con líneas rojas.
- Somos parte de la solución
- Nuestra experiencia
- Avisar lo más rápido posible
- Dar opciones y explicar las consecuencias
- Barreras físicas = distancia de seguridad.

2.2.- Medidas Preventivas de autoprotección (2/2)

- Evitar el posicionarnos en zonas sin vías de escape.
- Evitar estar a distinto nivel.
- Escuchar a la o el cliente
- No buscar la confrontación
- Procurar flexibilidad en el diálogo.
- Hacer reconocer la levedad del problema y la posibilidad de solución.
- Potenciar su autoestima y negociar soluciones.

Nº: 15-SE-CR-009
De: **Grupo Bidaide**
Para: Todo el personal
Asunto: Presentación grupo "Bidaide" (convivamos)

Desde esta comunicación queremos presentaros el grupo Bidaide (convivamos).
Bidaide nace con el objetivo de analizar, incorporando todos los puntos de vista, la problemática de las agresiones al personal de Metro Bilbao por parte de la clientela en el ejercicio de su trabajo diario, así como impulsar acciones que sirvan para paliar esta situación.
Conscientes de que la solución al problema puede venir de diversas áreas de la empresa, el grupo se constituye dando cabida a todas ellas, para poder abordarlo de forma global.
Los integrantes del grupo somos:

Servicio de Prevención

Seguridad

Marketing & Comunicación

Asesoría Jurídica

Línea

Relaciones Laborales/Formación

4 Delegados de Prevención.

2 Representantes sindicales

Asesor Externo de Seguridad Ciudadana

Bidaide
metroan
Convivamos
en el metro

Actuaciones

- CAE y policías // Refuerzo del número de vigilantes según estación/fiestas/eventos/horarios.
- Entre vigilantes que no haya más de dos estaciones de metro.
- Coordinación entre responsables de turno, coordinador y PMC
- Manual del Servicio de Vigilancia de Metro Bilbao.
- Comunicaciones: Tetra y móvil. No esperar a que la situación nos sobrepase. Llamar siempre antes de enfrentarse a la incidencia. Pedir refuerzos si creemos que la situación puede ser conflictiva. Informar de los hechos en cuanto se detecte el incidente o la conducta inapropiada
- Evaluación del riesgo.
- Ropa adecuada (corbatas)
- Neutralizar y expulsar de las instalaciones al presunto infractor
- Viaje en cabina.
- Visualizado de situaciones de riesgo

Formación en talleres

- Autocontrol
- Incrementar la eficacia personal de gestión de situaciones difíciles.
- Potenciar la capacidad de información y comunicación en situaciones de tensión.
- Dominar el estrés y mantener una actitud positiva ante un cliente difícil o una situación conflictiva.
- Contar con más herramientas de trabajo
- Capacidad de afrontar con éxito situaciones criticas y difíciles
- Mejorar mi bienestar
- Mayor conocimiento de mis posibilidades

Autocontrol

" Asumir mejor los problemas y dominar mis impulsos"

"Ver otra manera de abordar los problemas del trabajo"

" Aprender a mantener la calma y la templanza "

"Compartir experiencias y conocimientos con mis compañeros sobre situaciones reales "

"Tener más tácticas y pautas para mi trabajo"

Capacidad de afrontar con éxito situaciones criticas y difíciles

Mejorar mi bienestar

"No pretender cambiar a la gente y entender mejor al cliente"

"Ver las situaciones de forma positiva y obtener mayor satisfacción personal"

"Aprender a que las distintas situaciones e incidentes me afecten menos y no me generen estrés"

"Adoptar posiciones corporales adecuadas"

Mayor conocimiento de mis posibilidades

"Verme a mi mismo desde fuera"

"Ver más claros mis errores y aprender de ellos"

"Descubrir facetas que desconocía de mi"

Denominación del Curso/Taller	Año	Nº horas	Nº grupos	Participantes	Renuncian	Dirigido a	Contenidos
Técnicas y habilidades en Atención al cliente. Nuevas incorporaciones	1995-2017	15	27	250		Personal Estaciones	Técnicas de atención al cliente, situaciones de conflicto, comunicación
Protocolo de actuación del personal de Metro Bilbao ante situaciones de conflicto con personas - 09-SE-PR-001 Versión 4	2014,2015,2016	2		Todos		Personal estaciones, Conducción, PMC	Protocolo
Taller de potenciación Recursos Personales	2002-2012	24	21	125	84	Personal Estaciones, USI	Emociones, Lenguaje corporal, Respiración, comunicación
Reciclaje del Taller de Potenciación	2007-2011	7	20	97	28	Personal Estaciones, USI, con Taller 1 y reciclaje realizado	
Reciclaje del Taller de Potenciación , a Demanda	2009-2011	7	4	20		Personal Estaciones, USI, con Taller 1 realizado	
Habilidades personales en la gestión de situaciones de conflicto e incidencias	2006 , 2009	7	20	400		Personal Estaciones	Situaciones conflictivas con clientes
Atención a personas sordas	2007	3	10	200		Personal Estaciones	Situaciones conflictivas con clientes
Atencíon a personas con problemas de alcohol y drogas	2008	3	10	200		Personal Estaciones	Situaciones conflictivas con clientes
Habilidades personales en la gestión de situaciones de conflicto e incidencias	2001,2012,2016	6	15	32		PMC	Gestión de incidencias, comunicación, gestión estrés

Denominación del Curso/Taller	Año	Nº horas	Nº grupos	Participantes	Renuncian	Dirigido a	Contenidos
Habilidades personales en la gestión de situaciones de conflicto e incidencias	2007,2009,2010	10	6	12		USI	
Coherencia cardiaca para gestión del Estrés	2008	10	2	20		USI, Jefes de Unidad	Gestión del estrés
Taller de refractarios	2013	9	15	244		Personal de estaciones, PMC, USI	Gestión de riesgos psicosociales
Habilidades personales en la gestión de situaciones de conflicto e incidencias	2012,2016	5	20	360		Conducción	Gestión de incidencias, comunicación, gestión estrés
Formación en Seguridad Ciudadana / Piloto SECURED	2014	35	1	8		Personal estaciones,	Seguridad ciudadana, Terrorismo, agresiones

EL CORREO
DOMINGO, 29 DE MAYO DE 2005

El suburbano contrata a un equipo de psicólogos **para mejorar la atención a los viajeros y el bienestar de los trabajadores**. Una veintena de jefes de estación siguen el novedoso método

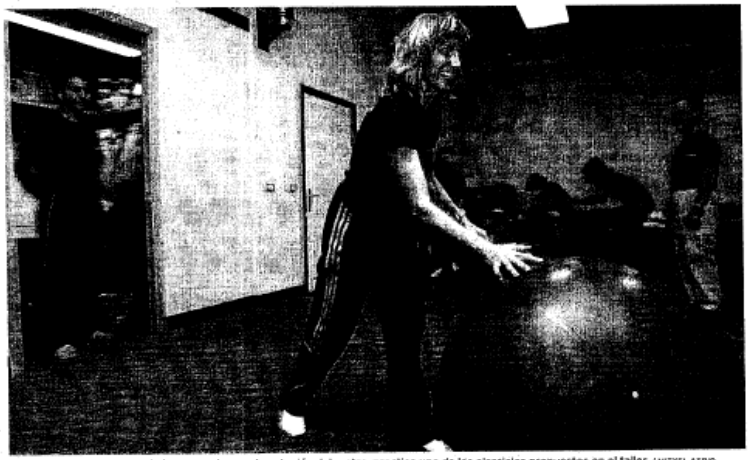
Metros de paciencia

AINHOA DE LAS HERAS BILBAO

Los vagones del metro viajan llenos de emociones, que a veces fluyen y otras chocan. Con el objetivo de mejorar la atención a los viajeros y al tiempo aumentar la satisfacción de sus empleados, el suburbano bilbaino ha contratado los servicios de un equipo de psicólogos y otros profesionales que desarrollan un novedoso método de superación. La iniciativa, por la que pasarán al menos una veintena de supervisores de estación, se centra en «aunar el bienestar personal y el rendimiento laboral».

El 'Emotional Gym', así se conoce a este taller de recursos humanos, tratará de enseñar a los trabajadores del transporte público a dominar las emociones mediante el ejercicio físico. Ideado por el centro de entrenamiento Adur, con sede en Bilbao, está especialmente dirigido a directivos, ejecutivos y en general a grandes empresas e instituciones. Entre otras entidades que han ensayado ya este sistema destacan Iberdrola, los Gobiernos vasco y cántabro, las Diputaciones de Álava y Vizcaya, Maier y multinacionales del sector automovilístico y de alimentación.

Los jefes de estación describen como situaciones más estresantes de su trabajo la atención constante a las demandas de los clientes y la gestión de las incidencias diarias: máquinas que no funcionan, grandes aglomeraciones en conciertos, partidos de fútbol, en Nochevieja... Pero, sobre todo, sitúan su caballo de batalla en lidiar con viajeros problemáticos e insistentes sin perder la paciencia. «Con la gente no, pero con las 'maquinitas' me he entendido siempre mal», admite Marian, una de las supervisoras.



MEN SANA. Marian, una de las supervisoras de estación del metro, practica uno de los ejercicios propuestos en el taller. / MITXEL ATRIO

El taller enseña a los empleados a controlar la mente mediante el ejercicio

Tanto ella como sus compañeros participan en el proyecto de forma voluntaria. En grupos de seis, asisten a cuatro sesiones a lo largo de un mes, una por semana. Deben presentarse vestidos con ropa deportiva, ya que realizan juegos de movimientos con balones y otros ejercicios. Quienes ya han pasado por Adur coinciden en destacar como principales logros el «autocontrol de las emociones». Afirman que han ganado en «equilibrio y tranquilidad», y finalizan con «una mayor capacidad para superar situaciones críticas».

La armadura

Los viajeros conflictivos suponen un pequeño porcentaje del total, pero, sin embargo, generan una gran carga negativa en el trabajador. «Si alguien se empeña en montar en el metro cuando ya ha cerrado la estación y te insulta porque no le dejas entrar, no puedes caer en su argumentación sino repetirle, por ejemplo, que el tren se acaba a las once», aconseja el director de Adur, Alejandro Lasa. «Cuando viene un cliente y nos altera, nos colocamos la armadura, que se activa sólo con gente que nos pone a prueba; con los demás se atenúa», explica Lasa a los asistentes.

I.E.S. artaza Romo BHI
Bachillerato plurilingüe.
Batxilergo eleanitza.
Abierto plazo de inscripción. Curso 2005-06
Izena emateko epea irekita. 2005-06 Ikasturtea

Avda. Amaia, 28
48940 LEIOA
Tlnos. 944801005/944801156
Fax. 944316059
E.mail: 015111aa@hezkuntza.net
Web. artazaromo.net

Animación socio-cultural
CICLO FORMATIVO DE GRADO SUPERIOR
Si quieres TRABAJAR en:
• Centros Culturales, Museos, Bibliotecas, Centros de Información Juvenil, Colonias de verano...
• Actividades para la Tercera Edad, Juventud...
• El mundo asociativo (ONGs, Asociaciones...)
• Empresas de actividades socioculturales.
tu instituto
SATURNINO DE LA PEÑA
institutua zeuretak
matrícula ABIERTA ¡¡YA!!
Doctor Ferrán 5 Tel. 944 96 1 355


Sarriko
Necesitas nuestra ayuda,
necesitamos tu respeto.
Todo el personal de Metro Bilbao estamos para ayudarte.
Por eso, agradecemos tus sugerencias y comentarios.
metro bilbao
Ayúdanos a ayudarte.


Zuk gure laguntza
behar duzu,
guk, berriz,
zure begiramena.
Metro Bilbaoko langile guztiak zuri laguntzeko gaude.
Eskerrik asko zure iradokizun eta iruzkinengatik.
metro bilbao
Lagundu laguntzen, mesedez.


Necesitas
nuestra ayuda,
necesitamos
tu respeto.
Todo el personal de Metro Bilbao estamos para ayudarte.
Por eso, agradecemos tus sugerencias y comentarios.
Ayúdanos a ayudarte.
metro bilbao

Atención al cliente

En primera línea

Están pendientes de ti en todo momento. Resuelven tus dudas y problemas. Te informan del servicio y te aconsejan donde bajarte para llegar a un sitio u a otro, o simplemente para adquirir un billete. Son quienes velan porque todo funcione en las estaciones, al mismo tiempo que resuelven los contratiempos que, de vez en cuando, provocan las "caprichosas" máquinas. Aunque su labor no consiste sólo en atender a clientes, éste es su principal cometido. ¿Y qué reciben a cambio?. "Muy poco" se quejan Aitor, Nagore y Silvia, tres supervisores de Metro Bilbao que cuentan en este reportaje su experiencia de años con la clientela del suburbano.



A pie de andén. *Silvia sale de su puesto para realizar una inspección rutinaria.*

El personal de estación se muestra preocupado ante la creciente ola de agresiones

Debido a su puntualidad, frecuencia y rapidez, Metro Bilbao nos ha acostumbrado a exprimir el reloj al máximo y coger el tren con el tiempo justo para alcanzar nuestro destino, ya sea para trabajar, estudiar o simplemente quedar con los amigos. Cualquier contratiempo es fatal para llegar a la cita. Vivimos en la sociedad de las prisas y, en muchas ocasiones, éstas se han convertido en enemigas de la educación y la amabilidad. Así lo sienten los supervisores del metro.

"No sé hacia dónde vamos" cuenta Nagore, supervisora de estación que forma parte de Metro Bilbao desde que se abriera la Línea 2. "Antes de formar parte de la plantilla de Metro Bilbao, había trabajado en otros puestos relacionados con la información y la atención al cliente, pero nunca me había topado con algo así. He llegado a adelgazar tres kilos en una semana por el estrés, los nervios y la ansiedad" provocados por el trato que recibe de algunos clientes y clientas. Nagore ha de enfrentarse, como el resto de sus compañeros, a diario a numerosas quejas. Quejas que, lamentablemente han pasado a ser más habituales de lo que quisieran los responsables de las estaciones.

Malos modos, insultos, amenazas e, incluso, agresiones físicas, son situaciones que en los últimos tiempos se dan, según ellos, con "más asiduidad". Evidentemente, los hechos más graves se reducen a comportamientos de una minoría, pero la falta de educación está más extendida. Los tres supervisores entrevistados coinciden en señalar que reciben un trato "desproporcionado" para lo que en la mayoría de las ocasiones no dejan de ser problemas ocasionados por el sistema de "ticketing" o por el "mal uso" de las máquinas. "Que te insulten es lo de menos, lo peor es que a veces te juegas el físico" se queja Nagore.

Plantilla y horarios flexibles

La flexibilidad de los horarios del metro y la puesta en marcha de servicios especiales difícilmente previstos, exige que la empresa disponga de una plantilla que le permita adaptar el servicio en una experiencia única. Ningún día es igual al otro dentro del metro. Los tres supervisores admiten que los problemas de seguridad y suplementaria". Silvia, al igual que Nagore, lo es. Esta condición las obliga a no estar sujetas a una única estación, sino que se mueven por la red en función de las necesidades de la empresa. A esta circunstancia hay que añadir que hasta el viernes no saben cómo y dónde trabajarán la semana siguiente, lo que "dificulta nuestra vida social y familiar" admiten.

Para Silvia, esto no es lo peor. Trabajar así lo asume sin problemas. A lo que no se acostumbra es al "trato de ciertas personas. Algunos se piensan que, por tener billete, tienen derecho a insultar, fumar, escupir o agredir. El billete te da derecho a viajar y a cumplir una serie de normas" añade. "Y la gente tiene que entender que estamos para ayudarles, pero también para recordarles que hay unas normas que cumplir" termina.

Mejor de día que de noche

Llegar al puesto de trabajo es un acto diario que se convierte en ria o día de la semana se parecen. No es lo mismo trabajar de día en una estación pequeña, sin mucho tránsito, que hacerlo en alguna parada del "tubo" (tramo bilbaino subterráneo), donde se mueven más de 20.000 personas en una sola jornada. Trabajar, por ejemplo, en Casco Viejo o Abando es "más impersonal" que hacerlo en estaciones de la Zona C y puede resultar "muy desagradable" si te toca cubrir el sábado por la noche.

Aitor pasó de ser supervisor "suplementario" a ser "fijo" en una estación pequeña, gracias a una promoción interna. Ahora trabaja con luz de día, una circunstancia que para muchos puede resultar inadvertida, pero cuando "te pasas tantas horas al día bajo tierra, es muy valorada". Reconoce que ha ganado en tranquilidad con el cambio. Ahora se puede organizar mejor su vida personal y "los problemas con la clientela no son tan habituales".



Control de las máquinas. *Aitor resuelve un pequeño contratiempo en una máquina expendedora de billetes.*

da", es algo que esta ahí. Al final, el metro no deja de ser "un reflejo de lo que ocurre en la calle". Pese a que no les queda otra opción que trabajar con ello, hay compañeros que han "tirado la toalla". "Alguno no ha podido aguantar la presión y se ha ido" cuenta Aitor.

Dejar un puesto de trabajo fijo, logrado tras un duro proceso de selección al que se han presentado miles de personas, es explicativo de lo que pasa. En la última promoción interna para cubrir la plaza de un conductor, se presentaron 28 supervisores, la mayoría mujeres. Curiosamente, es este colectivo el que concentra el mayor número de incidencias y agresiones. "Nos ven más débiles" explica Nagore.

El ambiente que se respira en una estación del metro no es equiparable a otros servicios de atención al cliente. "Las mismas personas no se comportan igual aquí que en el mostrador de un banco, por ejemplo. Incluso de una estación a otra, existen diferencias" cuenta Aitor. A los tres les gusta su trabajo, ligado al ferrocarril y a un medio de transporte moderno que mueve a 300.000 personas cada día. Saben que su labor consiste en informar y ayudar a la gente, "pero -apunta Nagore- siempre con respeto mutuo".

Según la formación que han recibido, todos los esfuerzos deben estar orientados a satisfacer las necesidades del cliente, porque el es el verdadero impulsor de todas las actividades de la empresa. Lo saben y solo piden "respeto, educación y buenos modos" para hacer bien su trabajo.



Gestión de billetes. *Nagore atiende a una clienta desde el puesto del supervisor, lugar desde donde se controla el sistema de ticketing de la estación.*

Personal cualificado y formado

La formación continua es una de las herramientas principales que posee la empresa para perfeccionar la atención al cliente en las estaciones y mejorar la situación personal de buena parte de las supervisoras y los supervisores. El último vagón incorporado a este tren formativo ha sido un taller psicosocial en el que se reciben unas pautas de actuación en caso de tenerse que enfrentar a situaciones desagradables o violentas con algún cliente. El curso de potenciación personal les ayuda a trabajar el cuerpo y a aprender a responder ante los insultos.

La formación de este colectivo se completa con cursos de primeros auxilios para ayudar y atender en caso de que alguien lo necesite. Cuando el incidente puede afectar a todas las personas que se concentran en una estación, el personal de supervisión sabe también reaccionar, ya que recibe una información detallada sobre los protocolos de seguridad del metro vigentes en cada momento.

Otra de las labores de las 152 personas que integran este departamento de la empresa es la de buscar soluciones a los problemas técnicos que surgen en el día a día. Pese a que para ser responsable de estación no es necesario ser un técnico de mantenimiento, sí pueden resolver una avería de las máquinas expendedoras y canceladoras siempre que la solución sea sencilla.



Crecen las agresiones y el vandalismo

Metro Bilbao ha detectado durante 2006 que, tanto las agresiones verbales y físicas como los hechos vandálicos han crecido de forma preocupante. La empresa no ha encontrado una explicación lógica a este hecho, aunque cree que la unión de varios factores como el aumento del número de clientes (en ocho años se han duplicado), la ampliación de la red del metro y un incremento de la inseguridad ciudadana en general, han podido influir en este hecho.

Por esta razón, el Comité de Dirección de la empresa decidió en marzo hacer público el reforzamiento de los sistemas de vigilancia y el personal de seguridad de la red del metro, a tenor de una concatenación de incidentes muy graves, que se han venido repitiendo en los últimos meses y que se escenificaron un fin de semana del pasado mes de marzo cuando desconocidos colocaron varias barricadas en diferentes puntos del tramo de superficie.

Metro Bilbao quiere insistir en la función social que realiza como medio de transporte público y reclama un uso responsable de todas las instalaciones del metro y el máximo respeto a su personal. Plantilla y empresa trabajan conjuntamente para poner en marcha una campaña informativa que será pronto visible en los medios de comunicación y en los carteles publicitarios de las estaciones. La campaña publicitaria incidirá en la importancia de mantener una buena convivencia.

Campaña cívica





Teatro educativo

Durante las últimas semanas, Metro Bilbao ha puesto en escena un original teatro como refuerzo a la campaña cívica en apoyo a su personal de atención al cliente. Entre risas, caras de sorpresa y algún que otro sobresalto, las personas integrantes de la "Familia Metro" (Karmele, Iñaki, Ainhoa, César, Ander, Ivonne y Nerea) han desplegado sus mejores dotes interpretativas para corregir, de una forma amable, directa y hasta cómica, el comportamiento incívico de una minoría.

Nuestro pequeño grupo de artistas transportó un mensaje de respeto por toda la red del metro. Las piezas teatrales, de formato muy corto, se representaron en los andenes, vestíbulos y trenes de ambas líneas del suburbano. Las historias contadas reflejaban pequeños conflictos que se dan en el suburbano, originados por cuestiones menores que, en la mayoría de los casos, tienen que ver con el uso de los títulos de transporte o la relación con las máquinas expendedoras y canceladoras. Nuestra "familia" está compuesta por siete clientes y una supervisora de estación, personajes que han sido caracterizados por actores y actrices de alguna escuela, asociación o grupo de teatro vizcaino, todos ellos amateurs. Para encontrar a los protagonistas de estas obras pedagógicas, se convocó un "casting", al que se presentaron 160 personas de edades comprendidas entre los 5 y 75 años. La prueba se realizó en hACERIA arteak, entidad que se ha encargado de la selección y la dirección artística. El vestuario lo confeccionó el ganador del premio "Creamoda 2006" de la Diputación Foral de Bizkaia, "Sin Patrón".

Las representaciones combinaron el "teatro invisible", es decir personajes que, a primera vista, no se advierten como actores y actrices, con la "Familia Metro", otros siete protagonistas, fácilmente identificables por su colorido. En definitiva, la campaña de teatro se ha convertido en un refuerzo positivo para concienciar a esa minoría que no sabe mantener un comportamiento cívico y que no entiende que el personal del metro está para ayudarle.





Campaña con muchos matices. *El carácter teatral de la "Familia Metro" quedó claro desde que se presentó la campaña en la estación de Ansio. Los personajes reflejaban las distintas realidades sociales del metropolitano a través de los 7 colores del arco iris y su vestimenta servía, además de para su fácil identificación, para que ningún colectivo o persona se viera reflejado en un comportamiento poco respetuoso.*


e laguntza
uzu,
rriz,
giran
Necesitas
nuestra ayuda,
necesitamos
257


Irteera / Sa

Nueva sentencia condenatoria por agredir a un empleado de Metro

- **La condena asciende en su totalidad a 14 meses de prisión.**
- **Desde el año 2007 se han recibido ya 8 sentencias condenatorias por agresiones en instalaciones del metro.**

Bilbao, a 27 de marzo del 2015

Agredir a una persona de la plantilla del suburbano en el ejercicio de sus funciones tiene la consideración de delito, y así lo ratifica la última sentencia recibida.

La sentencia sanciona los hechos ocurridos el 28 de diciembre pasado, cuando una persona agredió a un supervisor de estación. El fallo judicial, recibido este mes, condena por diversas infracciones penales al imputado, y cifra la condena en 14 meses de prisión y siendo el principal delito la agresión a un empleado de metro.

Esta sentencia se suma a las otras 7 condenatorias recibidas desde el año 2007 por agresiones a personal de Metro Bilbao. Metro Bilbao repudia y persigue las agresiones, amenazas, intimidaciones o cualquier otro comportamiento ilícito que se ejerzan en sus instalaciones contra el personal de metro en el ejercicio de sus funciones.

Continuando con iniciativas que ya tuvieron lugar en Metro Bilbao hace años, en el seno de la empresa se ha constituido un nuevo grupo de trabajo interno denominado "*BIDAIDE*" singularmente enfocado a fomentar la convivencia en el metro, apelando al civismo, al respeto de las normas y al respeto por las personas que ejercen su profesión en el suburbano. El grupo está conformado por diversas áreas de la empresa, incluidos representantes de todas las secciones sindicales, desde el enfoque de la prevención y salud Laboral y con el objetivo común de erradicar los comportamientos incívicos en metro.

- nota prensa sentencia

Fecha de la nota de prensa: 27/03/2015

BIZKAIA MARGEN DERECHA

«Exigimos un entorno de trabajo libre de agresiones»

Medio centenar de personas se concentran en Plentzia para denunciar la última agresión a una supervisora del suburbano en la terminal de la villa



VIRGINIA URIETA

Me gusta 5

5 junio 2017
18:29

Medio centenar de trabajadores de **Metro**



E. ASKO. GRACIAS