

Declaración Conjunta UITP/ITF (Borrador Final)

Recomendaciones para Combatir la Violencia y la Inseguridad en el Transporte Público Urbano

Según el Memorándum de Entendimiento, a partir del cual se ha elaborado una declaración conjunta entre la ITF y la UITP, habrá que tener en cuenta todas las recomendaciones surgidas del diálogo social internacional, respetando debidamente la legislación y las prácticas nacionales pertinentes, así como los convenios negociados colectivamente en el ámbito local.

Introducción

El transporte público urbano supone una forma fundamental de desplazarse y de trasladarse en ciudades y pueblos de todo el mundo; hay más de siete millones de trabajadores y trabajadoras empleados en miles de compañías operadoras de transporte. Es imprescindible que este importante servicio sea fiable, frecuente y ofrezca un servicio de gran calidad. Sobre todo, tiene que contar con los más altos niveles posibles de seguridad para los/as pasajeros/as, los/as empleados/as y el resto del público. No obstante, debido a factores sociales y económicos relacionados con nuestros entornos urbanos, con demasiada frecuencia los/as empleados/as del transporte e incluso los/as pasajeros/as pueden estar expuestos a agresiones, insultos u otras formas de desagradables conductas antisociales —bien por parte de otros pasajeros o simplemente por parte de otros miembros del público—.

También preocupan los deliberados actos de vandalismo que pueden llegar a convertir el transporte público urbano en algo muy peligroso, a saber, arrojar ladrillos u otros objetos macizos a autobuses y tranvías en movimiento, interferir con las señales o con otras importantes herramientas, robar el cableado u otros materiales, traspasar las vías férreas, que tiene un impacto negativo en el tránsito y la seguridad en general; asientos deteriorados, grafitis, ventanas rayadas, todo ello contribuye a dar una mala imagen al transporte público y deteriora su calidad, convirtiéndolo en desagradable e inseguro.

Incluso otras conductas antisociales como no pagar las tarifas debilita la autosostenibilidad económica del sistema de transporte.

Algunas mujeres trabajadoras del transporte se enfrentan también a acosos y violencia sexual que refleja la desigualdad y la discriminación de género. También causan gran preocupación las agresiones de origen racial y los ataques contra los trabajadores y trabajadoras del transporte de minorías étnicas. Las organizaciones sindicales y las compañías de transporte tienen que mantenerse alerta y sensibilizarse con estos problemas ya que con frecuencia las víctimas son reacias a denunciar estos ataques.

Esta declaración conjunta de la ITF-UITP es en primer lugar un manifiesto cuyo propósito es que las compañías de transporte urbano representadas por la UITP y los sindicatos afiliados a la ITF que representan a los empleados y empleadas se comprometan a trabajar conjuntamente a efectos de encontrar soluciones viables que resuelvan o al menos mejoren los efectos de la violencia y la inseguridad en el transporte público urbano, ocurra donde ocurra en el mundo.

Supone también una serie de recomendaciones iniciales que las compañías de transporte urbano y los sindicatos deben establecer a través de negociaciones y de convenios colectivos de trabajo, de procedimientos y prácticas de funcionamiento que sirvan para minimizar y para prevenir esos actos de violencia e inseguridad, pero también para poner en marcha las medidas apropiadas cuando se dan tales actos de violencia e inseguridad.

Esta Declaración Conjunta UITP/ITF está basada fundamentalmente en el Acuerdo de Diálogo Social de la UITP/ETF sobre Inseguridad y Sensación de Inseguridad que se firmó en Nápoles en 2003. Este Acuerdo proporcionó una serie de recomendaciones muy factibles para las compañías operadoras de transporte y para las organizaciones sindicales de Europa. Tras la firma del Memorandum de Entendimiento de 2014 entre la ITF y la UITP, se acordó revisar las recomendaciones conjuntas de la UITP/ETF e intentar proporcionar una adecuada versión actualizada y mejorada de las recomendaciones a nivel internacional para poner en marcha en el mayor número posible de lugares del mundo.

Declaración Conjunta UITP/ITF sobre las Recomendaciones para Combatir la Violencia y la Inseguridad en el Transporte Público Urbano

La UITP, que representa a las compañías de transporte público de todo el mundo y la ITF, que representa a las organizaciones sindicales y a sus miembros empleados en el transporte público urbano internacional, por el presente documento declaran conjuntamente que ratifican los dos siguientes derechos básicos:

- a) Los empleados y empleadas del transporte público urbano, incluidos los del sector informal, cuya labor es proporcionar medios de transporte público, tienen derecho a realizar sus actividades laborales en el marco de la seguridad y sin agresiones o amenazas de agresiones u otras formas de maltrato o conductas antisociales que puedan poner en peligro su seguridad personal.
- b) En segundo lugar, todos los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a acceder a servicios de transporte público urbano seguros y sin agresiones o amenazas de agresiones y sin sensación de inseguridad causada por otras formas de maltratos o conductas antisociales que puedan poner en peligro su seguridad personal.

La UITP y la ITF declaran conjuntamente que la responsabilidad de permitir los derechos básicos arriba indicados recae indistintamente en las siguientes partes:

- i) Los agentes sociales a nivel corporativo, es decir, las compañías de transporte y los sindicatos
- ii) Las Autoridades competentes (autoridades locales del sector del transporte; policía; poder judicial)
- iii) Los usuarios del transporte y la ciudadanía en general

A. Los agentes sociales a nivel corporativo, es decir, las patronales de transporte urbano y los sindicatos

La UITP y la ITF acuerdan conjuntamente que las formas más eficaces de combatir la violencia, las amenazas de violencia y otras formas de maltratos, las conductas antisociales y el vandalismo deberán surgir del diálogo entre los agentes sociales (compañías de transporte urbano y organizaciones sindicales que representan a los trabajadores y trabajadoras) según los siguientes principios:

- a) Interés común; tanto las patronales como los sindicatos que representan a los trabajadores y trabajadoras acuerdan que lo mejor para los/as empleados/as y para un próspero funcionamiento del sistema de transporte público es reducir al mínimo la violencia y la inseguridad.
- b) Confianza y respeto mutuo; tanto las patronales como los sindicatos que representan a los trabajadores y trabajadoras acuerdan que la confianza y el respeto mutuo son fundamentales a la hora de garantizar un próspero y productivo diálogo que lleve a combatir la violencia y la inseguridad.
- c) Transparencia; tanto las patronales como los sindicatos que representan a los trabajadores y trabajadoras acuerdan que es necesario un intercambio de información y una comunicación abierta y honesta con el fin de trabajar conjuntamente para encontrar soluciones.
- d) Política de no culpar: es imprescindible que los empleados y empleadas no se muestren recelosos o incluso temerosos a la hora de denunciar incidentes. Es fundamental investigar la causa de los incidentes y no utilizar a los/as empleados/as como chivo expiatorio.

Por tanto, se recomienda que, cuando sea apropiado, la compañía de transporte y el sindicato que representa a los trabajadores/as negocien y firmen convenios colectivos de trabajo sin dejar de tener en cuenta:

- i) Los convenios fundamentales de la OIT (principios laborales internacionales)
- ii) Las actuales normas nacionales o locales (la legislación)
- iii) La envergadura y magnitud de los incidentes de violencia, vandalismo, falta de civismo, robos e inseguridad sufridos (el riesgo)
- iv) La importancia que tanto la seguridad laboral como la calidad del servicio tiene para los usuarios del transporte público (las metas)

Por tanto, la ITF y la UITP recomiendan, como buena práctica demostrada, que los agentes sociales debatan y acuerden lo siguiente:

Trámites de denuncia para recopilar información

Es fundamental contar con un procedimiento sencillo y fácil de usar para que los/as empleados/as dejen constancia de cualquier acto de violencia, amenaza, maltrato o cualquier tipo de mal comportamiento que genere miedo o inseguridad. Éste es el primer paso necesario para valorar la naturaleza y la envergadura del problema.

Los agentes sociales tienen que ponerse de acuerdo en que el sistema para denunciar y recopilar información sea:

Fácil de utilizar: todos los operadores tienen que poder utilizarlo, independientemente de su nivel de formación inicial.

Eficaz: tiene que facilitar la denuncia y categorización de los sucesos/incidentes desde donde se pueda reunir la información precisa y acceder a ella fácilmente para identificar la naturaleza de los problemas.

Aceptable: la recopilación de información no tiene que tener otro propósito que restaurar la seguridad y la sensación de seguridad por un lado (a la vez que garantizar la confidencialidad de la información recopilada) y por otro lado, ser económicamente aceptable para las compañías;

Fiable: los empleados y las empleadas tienen que tener confianza en el sistema, es decir, que su denuncia de incidentes/sucesos se tome en serio y se investigue y se tome constancia, mientras que las empresas tienen que asegurarse de que las denuncias de incidentes y sucesos son detallados con veracidad y precisión, y que el personal denuncia todos los incidentes.

Qué hacer con las denuncias y la información recopilada

Se recomienda que las empresas y los sindicatos que representan a los/as trabajadores/as se reúnan para analizar conjuntamente los datos enviados por los investigadores y para debatir los incidentes denunciados y la información recopilada:

- a) tan pronto como sea posible en el caso de incidentes/actos graves de violencia
- b) periódicamente según corresponda a efectos de revisar y tener en cuenta la información recopilada y las denuncias (o su posterior análisis)

Además, se recomienda encarecidamente que todas las instalaciones, a saber, terminales, oficinas, estaciones, etc. estén cubiertas por un Programa de Prevención de la Violencia; lo ideal sería que este Programa fuera redactado entre la empresa y el sindicato. El Programa debería ser una declaración que indique claramente que no se tolerará ningún tipo de violencia contra el personal, y debería incluir medidas prácticas aplicables a ese lugar a efectos de combatir la violencia; debería también incluir recomendaciones en materia de prácticas de trabajo seguras, etc.

El propósito de ese diálogo debería ser buscar y poner en práctica procedimientos apropiados y/o métodos de funcionamiento que reduzcan al mínimo el riesgo de que se vuelvan a repetir sucesos/incidentes como esos. Quizás debería abarcar una o más de las siguientes áreas:

Organización del servicio

- i) Tener en cuenta la hora y el lugar donde ocurren los incidentes/sucesos denunciados podría, si surgen problemas, apuntar a las soluciones apropiadas, p.ej. cambiar el punto de asistencia del personal, reducir los tiempos de las paradas en puntos concretos de la terminal.
- ii) Suspensión o desvío temporal del servicio si, por mutuo acuerdo entre la empresa y el sindicato, se considera demasiado peligroso operar el servicio hasta que el problema sea resuelto.
- iii) En vista de la evidencia que apunta a que numerosas agresiones al personal surgen por a) disputas relacionadas con las tarifas o b) robos de dinero en efectivo, las patronales y los sindicatos deberían, a través del proceso de negociación colectiva, acordar sistemas y procedimientos por los que se intenten minimizar/reducir las amenazas de violencia por estos motivos.

Tecnología y diseño

- i) Instalar y mantener adecuadas herramientas de comunicación de última generación para diversos grupos de personal (personal de a bordo, de vigilancia, etc.) para que se comunique el personal operativo con la empresa/supervisor.
- ii) Instalar medidas de vigilancia, discretos sistemas de alarma tanto en las zonas estáticas como en las móviles, incluidas nuevas tecnologías como cámaras infrarrojas y termales para detectar intrusiones.
- iii) Modificar las terminales de trabajo, p.ej. iluminación de la cabina del conductor en las instalaciones de la empresa, especialmente en las zonas en las que el personal es vulnerable, p.ej. en el exterior de la cantina, almacenes, etc., y también en zonas en las que los pasajeros pueden sentirse vulnerables.
- iv) Diseñar las estaciones, paradas, vías de acceso, vehículos, etc. de tal forma que el diseño en sí pueda tener un efecto disuasorio y que pueda reducir las probabilidades de que se den comportamientos no deseados o contribuir a ello.
- v) Utilizar materiales específicos que, según se ha demostrado, reducen el riesgo de abusos.
- vi) Facilitar la participación de los/as trabajadores/as del transporte público en la mejora de los niveles de seguridad utilizando nuevas tecnologías de comunicación para pasar información puntual sobre conductas no deseadas de cualquier tipo o nivel de gravedad, lo que posibilitará precisar la ubicación y la hora de los incidentes.

Recursos humanos

- i) Mediación, p.ej. gestión apropiada y confidencial de los actos de violencia sufridos por los/as empleados/as, especialmente en los casos en los que existe un impacto psicológico.
- ii) Recursos periciales: creando recursos de gestión y análisis de incidentes y buscando soluciones adecuadas (expertos en seguridad que tengan experiencia operativa).
- iii) Comunicación, p.ej. información/avisos para el personal, mensajes de radio, etc.; disponibilidad de supervisores y encargados especialmente fuera de horas de oficina; conocimientos de procedimientos a seguir, números de teléfono de contacto para emergencias, etc.: información relevante transmitida de la empresa o el sindicato a los/as trabajadores/as; también habría que transmitir al personal de las estaciones y al personal que trabaja a bordo de vehículos los trámites y números de teléfono para casos de emergencia.
- iv) Fomentar a nivel externo el respeto al sistema de transporte a través de medidas coordinadas con el sistema educativo y medios sociales (medios de comunicación y redes sociales avanzadas); continuos programas de sensibilización; recomendaciones a las familias o grupos sociales, que es la base de las buenas conductas sociales.
- v) Formación, p.ej. formar al personal operativo en métodos que mejoren su seguridad; formar al personal encargado de la supervisión sobre cómo buscar respuestas adecuadas a los incidentes.
- vi) Campañas informativas, educativas y de sensibilización (a nivel interno y de una forma continuada) puestas en práctica por las compañías operadoras y los sindicatos.
- vii) Organización del personal, p.ej. posicionar y organizar correctamente patrullas de vigilancia.

Recuperación

Hay que poner en marcha sistemas apropiados para contribuir y ayudar a recuperarse a los/as empleados/as que sufren las consecuencias físicas y/o psicológicas de actos de violencia o de graves amenazas de violencia o intimidaciones. Estos sistemas podrían consistir en: ayuda profesional; mecanismos de apoyo por parte de los directivos de la empresa y de los sindicatos; opciones para regresar al trabajo paulatinamente; protección de los ingresos, etc.

Buscar el equilibrio correcto para prevenir incidentes/responder a los incidentes

El objetivo de los agentes sociales a nivel corporativo tiene que ser garantizar un equilibrio correcto entre los dispositivos tecnológicos, los métodos utilizados y el factor humano. Los recursos tecnológicos y los métodos que se emplean tienen que estar al servicio del factor humano con el fin de mejorar la calidad del trabajo.

Los objetivos de los agentes sociales tienen también que incluir una filosofía de participación y una conducta proactiva que den prioridad a medidas anticipatorias (previsión y prevención) antes que a la mera protección y reacción.

Cualquier incorporación de buenas prácticas tiene que tener en cuenta el tamaño de las ciudades y de las compañías y la naturaleza y magnitud del problema. En otras palabras, hay que buscar la solución adecuada para cada riesgo que se analiza. Por ejemplo, es poco probable que montar buenas cabinas de conductor en los autobuses de una ciudad en la que son muy comunes graves actos de violencia, sea la solución más apropiada para las zonas rurales tranquilas y pacíficas, donde no existen antecedentes de ataques violentos.

Diálogo con las autoridades civiles: gobierno local, medios de comunicación, policía y poder judicial

Los convenios colectivos de las compañías de transporte son fundamentales en el desarrollo de un diálogo civil con las autoridades y agencias competentes que también son responsables.

- a. **Con las autoridades legítimas**, p.ej. gobierno local, autoridades del transporte público, etc.
Financiación para mejorar los espacios públicos en los que puedan ocurrir incidentes, p.ej. mejor iluminación y/o vigilancia con cámaras de vídeo en estaciones y paradas de autobuses; medidas de seguridad en diferentes puntos de las terminales, p.ej. iluminación, retirada de arbustos en los que los agresores se pueden esconder, etc.
- b. **Con la policía y las autoridades judiciales**
 - i) Se requiere una rápida y eficaz respuesta a los incidentes, y la admisión por parte de la policía de que la delincuencia en el transporte público y las conductas antisociales requieren de la intervención policial.
 - ii) Una mayor vigilancia y presencia policial en los lugares y a las horas en los que se sabe ocurren los problemas.
 - iii) Condenar y castigar a los infractores, que por norma corresponde a la policía y a las instituciones judiciales. El castigo de conductas criminales tiene que ser “proporcionado” basándose en los tres siguientes objetivos: no infundir a las víctimas un sentimiento de abandono; no infundir a los infractores un sentimiento de ser víctimas de injusticia social; volver a instaurar en los infractores la sensación de responsabilidad cívica y, de esa manera, evitar que vuelvan a delinquir.
- c. **Con las asociaciones, los usuarios del transporte público, las ONG** y todos los demás representantes de la sociedad civil cuyas competencias son en concreto:
Apoyo del público a los empleados/as del transporte cuando se necesite y la supervivencia de sistemas de transporte público seguro y eficaz.
Organizaciones comunitarias relacionadas con la educación y la supervisión de, por ejemplo, jóvenes.
- d. **Con los medios de comunicación locales**
El uso responsable de los medios de comunicación locales puede provocar el apoyo del público a la hora de reducir la violencia y la inseguridad, a la vez que disminuye el riesgo de incidentes de “imitadores”.

Motivar la participación y la implicación de otras partes responsables de garantizar los derechos básicos

Las otras dos partes responsables de garantizar los derechos básicos, nombradas al comienzo de esta declaración conjunta de la UITP y la ITF —las autoridades públicas de las áreas de transporte y de seguridad del público, y los usuarios del transporte— a través de las asociaciones locales y generales, tienen también que desempeñar un papel a la hora de crear sistemas que garanticen la seguridad del público, que realmente complementen las medidas introducidas por las compañías operadoras y por los trabajadores/as del transporte público, y que fomenten en general conductas responsables por parte de los usuarios del sistema de transporte.

Conclusión

A efectos de garantizar una respuesta realmente eficaz a la violencia y la inseguridad en el transporte público urbano, se recomienda encarecidamente que los agentes sociales, que son las compañías y los sindicatos —especialmente en lo que se refiere a los convenios colectivos de trabajo relativos a estos asuntos firmados por ambos— colaboren con las autoridades civiles y públicas y que garanticen la existencia de una red interrelacionada coordinada y eficaz de apoyo y de acciones (incluido el uso de fondos públicos si fuera necesario) diseñada para convertir nuestro transporte público urbano en algo seguro para sus empleados/as y los pasajeros. Solamente si todas las agencias colaboran a la hora de garantizar la seguridad tanto de los trabajadores/as como de los pasajeros/as podremos conseguir un sistema de transporte público seguro, eficaz y responsable atractivo para los ciudadanos y que pueda realizar su función de transporte seguro y sostenible para el bienestar del entorno urbano y todas las personas que viven en él.