

MEDIDAS DE MEJORA APROBADAS

A.- TRANSPORTE POR CARRETERA

1.- MEJORA DEL SERVICIO EN LAS PARADAS (garantizar su existencia, marquesinas, información horaria, liberación de vehículos estacionados....).

- **Medidas 1 y 2:** Plantear a la Diputación la necesidad de reunirse y realizar mejoras, especificando por parte de EuskoTren las necesidades y deficiencias existentes municipio por municipio.
- **Medida 3:** Realizar campañas de sensibilización de los y las usuarios durante todo el año, con medios sencillos.

2.- COORDINACIÓN CON AYUNTAMIENTOS Y JEFATURAS DE LA GUARDIA MUNICIPAL DE BIZKAIA Y GIPUZKOA

- **Medida 1:** Solicitar a las Diputaciones correspondientes la puesta en marcha de un Procedimiento de Coordinación Inmediata con las Jefaturas de la Guardia Municipal respectivas para que notifiquen con suficiente antelación de las obras puntuales, obras grandes, fiestas, acontecimientos populares, manifestaciones....que se celebren y afecten al servicio.

3.- SERVICIOS NOCTURNOS (sábados, fiestas y concentraciones).

- **Medida 1:** Mayor exigencia a la Empresa de Seguridad contratada sobre la efectividad y eficacia de las actuaciones de las personas vigilantes.
- **Medida 2:** Instar a la Empresa de Seguridad a la aplicación de Protocolos de Actuación concretos según tipos de incidencias.
- **Medida 3:** Planificar la instalación de cámaras internas de grabación en las unidades que se utilicen para el servicio nocturno.

4.- SISTEMA DE COMUNICACIÓN PARA EMERGENCIAS (radio, teléfono móvil y SAE).

- **Medida 1:** Para completar en todos los autobuses la instalación de los tres sistemas, el sistema de radio ya es operativo y se deberá finalizar la instalación de teléfonos móviles que está realizando EuskoTren actualmente y la instalación del SAE que está haciendo la Diputación.

5.- FUNCIONAMIENTO COMÚN DEL PERSONAL ANTE LOS/AS USUARIOS/AS

- **Medida 1:** Respecto a la elaboración de criterios claros y unificados, está ya escrito y especificado lo permitido y lo no permitido.
- **Medida 2:** En cuanto a la concienciación de estos aspectos, se han incluido estos temas en la formación impartida durante el último trimestre del año 2007.
- **Medida 3:** Elaborar un plan de comunicación sistemático en Gipuzkoa y en Bizkaia con carteles, pegatinas serigrafiadas, etc,... para sensibilizar a los/as usuarios/as y realizar una labor pedagógica con ellos/as.

6.- ACCIDENTES E INCIDENTES DE TRÁFICO (controlar la agresividad y violencia de la persona que conduce el otro vehículo).

- **Medida 1:** Disponer de un protocolo de intercambio de datos inmediato al igual que en el tranvía o poner a disposición de los/as conductores/as una nota con el anagrama de EuskoTren y un teléfono de contacto.
- **Medida 2:** Seguir con el cumplimiento de lo establecido internamente.

7.- SISTEMA PARA HACER LLEGAR A LOS/AS USUARIOS/AS LA INFORMACIÓN SOBRE RETRASOS

- **Medida 1:** Mejorar la información a los/as usuarios/as trasladando la información lo más rápidamente posible al personal de la OAC para que este pueda trasladarla inmediatamente a las personas usuarias.

B.- TRANSPORTE POR FERROCARRIL

I.- EFECTIVIDAD DE LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD

- **Medida 1:** Mayor exigencia a la Empresa de Seguridad contratada sobre la efectividad y eficacia de las actuaciones de las personas vigilantes (al igual que en el Transporte por Carretera).
- **Medida 2:** Instar a la Empresa de Seguridad a la aplicación de Protocolos de Actuación concretos según tipos de incidencias (al igual que en el Transporte por Carretera).

2.- COMUNICACIÓN A LAS PERSONAS USUARIAS (como consecuencia de las averías y del perjuicio que estas producen, los riesgos de violencia aumentan).

- **Medida 1:** Dar más importancia a la calidad del servicio a las personas usuarias introduciendo a ETS en el proceso. Instar a que exista una persona física en ETS con la que se puedan resolver los múltiples pequeños problemas.
- **Medida 2:** Automatizar a medio plazo el sistema de información mediante teleindicadores para dar un mejor servicio.
- **Medida 3:** Plantear periódicamente, en las estaciones, distintas campañas de sensibilización de los/as usuarios/as para la mejora de la relación con el personal de EuskoTren.

3.- VIOLENCIA DE LOS GRAFITEROS

- **Medida 1:** Seguir con las mejoras que se están llevando a cabo en la actualidad para la Tolerancia Cero, ante los problemas de violencia planteados por los grafiteros.

4.- DISGREGACIÓN DE ETS

- **Medida 1:** Definir y clarificar las funciones, tareas y responsabilidades de los puestos de trabajo tras la segregación, a la hora de la atención a los y las usuarias.

5.- MEJORA DE LA SEGURIDAD DEL PERSONAL QUE REALIZA FUNCIONES DE ANTIFRAUDE

- **Medida 1:** Se les ha dotado ya de un sistema de comunicación propio.
- **Medida 2:** Ante el crecimiento previsto de este colectivo es necesaria la coordinación de este personal y se estudiará la creación de un puesto nuevo para realizar esta coordinación o la asunción de estas funciones por el personal que ocupa el puesto de Operador/a de Megafonía.
- **Medida 3:** Analizar la problemática de los acoplamientos en este puesto por su incidencia en el comportamiento hacia la persona usuaria.
- **Medida 4:** Seguir con la organización del trabajo en brigadas para hacer frente a las aglomeraciones de personal y a otras situaciones que pueden originar incidentes.

6.- MEJORA DE LA SEGURIDAD DE LOS/AS AGENTES DE TREN

- **Medida 1:** Por medio del Registro de Incidentes, estudiar las localizaciones y los horarios concretos en los que es necesario el refuerzo de personal.

7.- MEJORA DE LA SEGURIDAD DE LOS/AS AUXILIARES DE ESTACIÓN

- **Medida 1:** La ejecución del Plan de Estaciones está a punto de terminar y con ello el cambio cultural que se debía realizar en EuskoTren respecto a las funciones futuras de este colectivo.

C.- TRANSPORTE TRANVIARIO

I.- MEJORA DE LA SEGURIDAD DE LOS/AS AGENTES DE TRANVÍA

- **Medida 1:** Todas las unidades disponen ya de cuatro cámaras internas y seis externas que están continuamente gravando.
- **Medida 2:** Continuar con la mejora del protocolo de intercambio inmediato de datos en caso de incidentes de tráfico.

D.- OFICINA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

I.- MEJORA DE LA SEGURIDAD EN LA OAC DE ATXURI

- **Medida 1:** Implantar un sistema de alarma con pulsador de fácil accesibilidad que esté conectado al Puesto de Mando.
- **Medida 2:** Alargar el mostrador para tener una barrera física continua y estudiar la colocación de una mampara como en la recepción de las oficinas.
- **Medida 3:** Al trabajar una sola persona de 16.30 a 19.30 h. y cambiar la tipología del personal que acude (bajo los efectos del alcohol, drogas, ..), estudiar la posibilidad de disponer de servicio de vigilancia permanente hasta la finalización del servicio.
- **Medida 4:** Instalar un contestador de horario de atención en la centralita de Oficinas para que no sean desviadas las llamadas a la OAC y así no saturar la línea de Atención al Público.

E.- FORMACIÓN

- **Medida 1:** Continuar durante el 2008 con la impartición de la acción formativa para manejar comportamientos agresivos y violentos, de 10 h. de duración (hasta ahora se ha impartido principalmente al colectivo de conductores/as de autobús, aunque también haya participado personal de otros colectivos).