

CORE BRIEF

La seguridad de los pasajeros en los sistemas de metro

En los últimos años, el Subcomité de Explotación de la UITP en colaboración con otras instituciones han analizado los distintos aspectos en materia de seguridad en diversos estudios con el objetivo de identificar medidas y elaborar recomendaciones que contribuyan a evitar fallos o perturbaciones indeseados.

Introducción

Las conclusiones de estos estudios aparecen recopiladas en el presente Core Brief, donde se identifican las situaciones e incidentes que generan inseguridad en los pasajeros. Asimismo, se recogen soluciones para encarar las causas primarias.

La noción de seguridad desempeña un papel clave en el funcionamiento de los sistemas de metro. Es de suma importancia para garantizar una operación segura en el sistema de metro y la seguridad de sus pasajeros. Sin embargo, cabe destacar que tanto la seguridad real como la sensación subjetiva de los pasajeros (y del personal) influyen en gran medida sobre la aceptación de la que goza una red de metro entre los clientes y la opinión pública.

Situaciones e incidentes

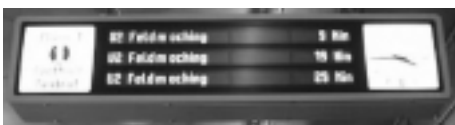
Las perturbaciones más graves son, sin duda, las que ponen en peligro la integridad física, seguidas por los incidentes en el servicio o averías en las instalaciones operativas, un servicio técnico deficiente, estorbos del bienestar debidos a las propias instalaciones, provocados por terceros (p.ej., encuentros con personas indigentes, mendigos, vandalismo, graffitis, etc.) pero también a causa de la imagen negativa del metro como tal.

Medidas propuestas a raíz de varios estudios

Muchos estudios examinan el impacto negativo generado por los retrasos y otras incidencias, con frecuencia inevitables, por mucho que las empresas se esfuercen, y las posibles precauciones a tomar. Éstas tratan la manera de minimizar los riesgos así como la ayuda en caso de perturbaciones que amenazan la seguridad y su eliminación.

- **Prevención de atentados**

Es imperativo proceder a una evaluación de los riesgos y a una concienciación al respecto. Todas las medidas preventivas posibles han de analizarse respecto a su viabilidad mediante el debate.



- **Prevención contra incendios en el sistema de metro**
La infraestructura y el material rodante han de construirse de conformidad con todas las regulaciones y normas de seguridad existentes para reducir el peligro de incendio.
- **Requisitos para la formación y capacitación de los recursos humanos del servicio de metro**
Mediante una formación exhaustiva y una capacitación periódica ha de asegurarse de que el personal del metro actúe de forma adecuada en caso de alteraciones de cualquier índole.
- **Colaboración con servicios de emergencia y rescate**
Una colaboración rápida y eficaz entre el sistema de ferrocarriles metropolitanos y los equipos de rescate es indispensable. Debe incluir la puesta a disposición de instalaciones y equipos de asistencia, así como la puesta a punto de planes coordinados de emergencia y comunicación, que deben ser ensayados conjuntamente mediante simulacros.
- **Requisitos de funcionamiento para el sistema de información al pasajero en caso de incidencias**
Debe concebirse un moderno sistema de información al pasajero para transmitir instrucciones en caso de emergencia, no únicamente para que los usuarios mantengan la calma, sino también para dar instrucciones acerca de lo que se debe hacer, así como divulgar de forma acústica y visual vías de transporte alternativas.
- **Aspectos generales de seguridad en el metro**
El nivel de seguridad experimentado de forma subjetiva por los pasajeros y el personal del metro y el actual nivel de seguridad del sistema de metro están estrechamente vinculados al número de delitos perpetrados, por lo que las empresas de transporte público han de hacer todo lo posible para alcanzar una alta cota de seguridad y despertar entre los pasajeros la sensación de viajar seguros.
- **Las condiciones de las áreas accesibles al público y su impacto en la seguridad.**

Recomendaciones

El objetivo de esta sección es aportar recomendaciones que ayuden a las empresas de transporte a evitar situaciones de riesgo o desagradables para sus clientes. Las recomendaciones se desglosan en tres categorías distintas. En primer lugar, evitar los peligros y amenazas. En segundo lugar, reducir los efectos adversos de las averías para mejorar el servicio al cliente y, en tercer y último lugar, mejorar el bienestar de los pasajeros en el sistema de transporte haciendo los trayectos más agradables.

[1.] Se deben evaluar constantemente los riesgos y se deben analizar todos los incidentes importantes. El intercambio de opiniones entre expertos y otras empresas puede ayudar a evaluar los peligros. De este modo, la empresa puede tomar medidas en contra de atentados, incendios u otros accidentes graves. Todo ello debe ser considerado a la hora de diseñar y construir las instalaciones y el material móvil y al elaborar los procesos operativos y la dotación con recursos humanos.

- Instalaciones y material móvil dotados de una adecuada iluminación para poder ejercer un control exhaustivo sobre los mismos.
- Equipos y planes de emergencia en lugares visibles.
- Verificación periódicamente del estado de las instalaciones y de los edificios.

- Disposición de dispositivos técnicos para la vigilancia y comunicación.
- Selección y distribución del personal.
- Realización de simulacros con regularidad.

[2.] En el diseño y la construcción del material móvil y de las instalaciones ha de perseguirse la más alta resistencia posible a las perturbaciones. Además, deben preverse soluciones alternativas en el caso de averías.

- Garantizar un servicio sin averías gracias inspecciones regulares, al mantenimiento y al cuidado.
- Analizar las alteraciones y elaborar planes de actuación en caso de avería.
- Formación intensiva del personal de servicio para responder a los incidentes.
- Instalación de un sistema de información al pasajero adecuado.

[3.] Para obtener la aceptación de sus clientes, las empresas deben velar por que los usuarios se sientan cómodos, seguros y bien atendidos en el sistema de metro y por que se lleven un buena impresión global del servicio.

Por ello, han de prestar especial atención al diseño de las instalaciones y del material móvil y ofrecer un entorno agradable, limpio y con una gran variedad de atractivos para el usuario.

- Instalaciones y material rodante tan atractivos y bien iluminados como sea posible.
- Evitar la formación de nichos y zonas no abarcables con la vista.
- Limpieza y mantenimiento continuos de las instalaciones y del material rodante.
- Buena iluminación y colores agradables.
- Puestos de servicio en las estaciones, tales como comercios, teléfonos, etc.
- Señalización clara dentro de las estaciones.
- Refuerzo de la presencia humana en estaciones y trenes.
- Vigilancia de las instalaciones.
- Instalación de teléfonos de emergencia, dispositivos de extinción de incendios y sistemas de videovigilancia y de información.
- Rápida eliminación de las consecuencias de actos delictivos (p.ej. graffitis).
- Agentes y guardas de seguridad adicionales.
- Colaboración con los cuerpos de seguridad municipales y locales.
- Política proactiva de información.
- Relación de confianza con los representantes de los medios de comunicación social.

Resumen

Un sistema de transporte público es indispensable en las grandes aglomeraciones urbanas para garantizar la movilidad de las personas y mejorar la calidad de vida en dichas zonas. A pesar de ello, debe hacer frente a los resentimientos de muchos usuarios (y no usuarios – clientes potenciales), lo que se debe tanto a los peligros y amenazas específicos como a la calidad de las instalaciones, de la flota y del servicio.

Por ello, las empresas de transporte público deben hacer todo lo que esté en su mano para garantizar:

- un alto nivel de seguridad en sus instalaciones ;
- que los pasajeros se sientan seguros ;
- un atractivo y agradable diseño de la flota y de las instalaciones, debidamente iluminada y que facilite la orientación del usuario ;
- un servicio de transporte competente y fiable ;
- información exhaustiva relativa a la red de transporte y a las tarifas ;
- un buen servicio al cliente y su renombre en la opinión pública.



Otras lecturas:

- La seguridad de los pasajeros en los sistemas de metro (informe completo del Subcomité de Explotación de la División de Metros, 2005)
- Diseño de las estaciones y equipamiento (informe completo del Subcomité de Instalaciones Fijas de la División de Metros, 2005)
- Declaración sobre los transportes públicos y la seguridad antiterrorista (UITP, 2004)
- Transporte Público y la seguridad antiterrorista (Transporte Público Internacional – PTI n°3, p. 6-9, 2004)
- La prevención y la lucha contra los incendios en el metro (Posición oficial e informe completo, División de Metros, 2003)
- Sistemas de seguridad para la prevención de incendios (informe completo del Subcomité de Material Móvil de la División de Metros, 2001)

Elaborada por el Subcomité de Explotación de la División de Metros