



Por un transporte público seguro en un mundo cambiante

Protección y seguridad

En este documento, se habla de seguridad en el sentido de protección frente a los problemas provocados de forma **intencional**, algo relativamente nuevo en el contexto del transporte público y que se diferencia del otro tipo de seguridad, que aborda los problemas que se producen de forma **accidental**.

La Comisión de Seguridad de la UITP ofrece su apoyo a los miembros de la UITP en cuestiones relacionadas con la protección frente al delito y está compuesta por profesionales de este campo. Su papel consiste en recopilar y difundir conocimientos, experiencias y mejores prácticas sobre este tipo de seguridad en el transporte público urbano. Asimismo, propone posiciones y prioridades de la UITP en materia de seguridad de cara a otros socios y partes interesadas.

Amenazas para la seguridad

Las **amenazas** o problemas para la seguridad son los provocados intencionadamente por personas que actúan con el objetivo de alterar o dañar el sistema o a los pasajeros y el personal. Éstos pueden ir desde los problemas cotidianos de seguridad operacional, como la perturbación del orden, el vandalismo y las agresiones, hasta la amenaza terrorista.

La seguridad es clave para un servicio atractivo

Cualquier operador de transporte público tiene la responsabilidad y un interés especial por proteger a sus usuarios, al personal y los bienes, así como por la reputación de la red: si los pasajeros se sienten inseguros, podrían decidir no hacer uso del sistema. Como bien se sabe, el transporte público está adquiriendo una importancia creciente para las zonas urbanas, permitiendo que éstas puedan prosperar frente a retos como el de la reducción de la congestión y la contaminación, la densidad urbana y la inclusión social.

La seguridad desempeña un papel importante a la hora de hacer que el transporte público se convierta en el modo elegido por los ciudadanos. Así pues, la excelencia en materia de seguridad constituye una condición previa para lograr el objetivo de la UITP de duplicar la cuota de mercado del transporte público para el año 2025¹.

La inversión en medidas de seguridad adecuadas puede aportar beneficios económicos. Además de contribuir a que aumente el número de usuarios por el hecho de hacer que el servicio resulte más atractivo, puede permitir ahorrar en gastos de reparación de los bienes susceptibles de sufrir actos vandálicos. Por ejemplo, Hamburger Hochbahn invirtió en un sistema de vigilancia para los coches de metro y observó una disminución de los graffiti y del vandalismo de alrededor del 50%, una partida a la que había que destinar varios millones anuales para reparaciones². Las medidas que se toman para transmitir confianza también pueden ayudar a reestablecer el servicio tras un incidente importante, reduciendo de este modo su impacto económico.

En un caso así, el operador puede demostrar que se ha realizado un esfuerzo serio por proteger a los pasajeros y al personal. **Para que el sistema sea atractivo, es fundamental ofrecer una imagen positiva.** En algunas circunstancias, los pasajeros se pueden sentir poco seguros y esta sensación a veces se ve alimentada por la amplia cobertura que dan los medios a eventos aislados. No obstante, es muy frecuente que esta imagen no coincida con la realidad. Hay diez posibilidades más de sufrir un accidente mortal cuando se viaja en automóvil que al hacer uso del transporte público, con independencia de la causa del accidente³.

¹ *Transporte público: la solución verde e inteligente*, UITP 2009, www.uitp.org/advocacy

² *CCTV: a tool to support public transport security*, UITP 2010

³ *Terrorism, Transit and Public Safety. Evaluating the Risks*, Todd Litman, Victoria Transport Policy Institute, 2005

El transporte público es abierto, tiene un acceso sencillo y sin reservas y es utilizado a diario por millones de personas. Estas características son fundamentales para la eficiencia del transporte público y, a su vez, para que la sociedad urbana moderna pueda funcionar también de un modo eficiente. Cualquier medida de seguridad que se implante ha de respetar estos requisitos previos y ser proporcional al riesgo existente.

SERVICIO A LOS USUARIOS

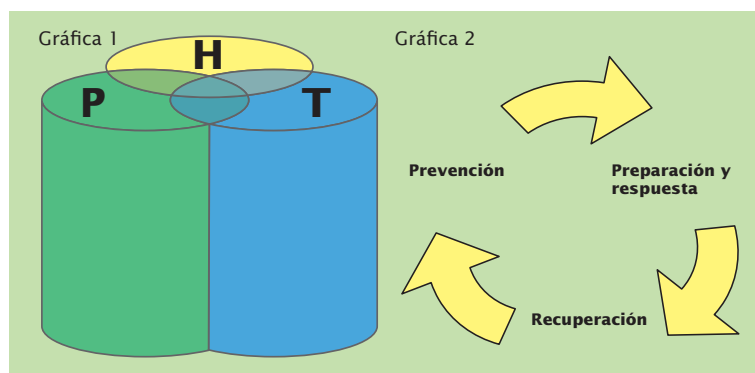
La seguridad es una expectativa del usuario e invertir en que la experiencia de éste resulte satisfactoria hace que el sistema sea más atractivo y aporte mayor confianza para su uso. El hecho de que el sistema ofrezca información precisa y puntual, sumado a la presencia de personal, ayuda a que se cumpla esta expectativa y es clave para mantener la confianza del personal y de los pasajeros. El cuidado y la limpieza de la red, con un enfoque dinámico para la reducción de la delincuencia y el vandalismo, también contribuyen a transmitir confianza a los pasajeros, haciéndoles ver que el espacio se cuida y gestiona adecuadamente. La seguridad y la protección son características que se dan "por sentado" en cualquier servicio de transporte acorde con el estilo de vida de los ciudadanos⁴.

Un buen servicio a los usuarios contribuye a una buena seguridad, hace que el personal esté más concienciado a la hora de abordar las amenazas para la seguridad y mejora la sensación de protección de los usuarios. Para adoptar un enfoque de servicio a los usuarios de este tipo, la seguridad ha de estar integrada en la estructura empresarial y en la cultura de la organización. La protección ha de ser algo prioritario tanto entre los directivos como entre los empleados que trabajan de cara al público o en la gestión interna.

LOS TRES PILARES DE LA SEGURIDAD

Para responder a las amenazas para la seguridad, los operadores han de tener un concepto de protección preciso, integrado, basado en la evaluación de los riesgos, adaptado a la situación local y compuesto por un conjunto adecuado de medidas de seguridad. Existen varias capas de seguridad posibles, que podrían agruparse en tres 'pilares' vinculados entre sí (gráfica 1):

- El factor H (humano)
- los Procedimientos y
- la Tecnología.



El factor H

El personal que trata con los pasajeros transmite una sensación de seguridad que la tecnología no es capaz de conseguir del todo. Los usuarios quieren interactuar con gente real, bien de forma directa o bien a través de dispositivos tecnológicos. De manera análoga, sólo el personal puede aportar ayuda directa durante los incidentes. Para que el factor H sea lo más eficaz posible, el personal debe estar cualificado, formado, motivado y disponer de los medios necesarios: ¡Fórmeles, instrúyales, póngales a prueba... la protección no existe sin preparación previa!

Procedimientos

La seguridad se debería organizar de forma clara y coherente y ha de incluir líneas claras de alerta, mando y control. **La evaluación de riesgos de seguridad es el primer paso para comprender las necesidades de protección y establecer la prioridad de los recursos**⁵. Junto con la observación de los incidentes que se vayan produciendo, se pueden establecer las medidas de seguridad más adecuadas, dejando un marco de flexibilidad para ir adaptándolas a los cambios de circunstancias. Los incidentes de seguridad, en especial los más serios, se suelen producir sin aviso previo, por lo que habrá que elaborar, comunicar y practicar de antemano planes de emergencia y contingencia, en colaboración con todos los socios relevantes.

Tecnología

Es posible hacer uso de muchas tecnologías para mejorar la seguridad, como, por ejemplo, los sistemas de vigilancia. El uso dinámico de los sistemas utilizados para informar y dirigirse a los pasajeros y los puntos de ayuda hacen que los usuarios perciban la intervención humana y esto les transmite una sensación de mayor confianza. El concepto de seguridad integrada en el diseño, como una buena iluminación y unas líneas claras, también ha demostrado su eficacia⁶.

El potencial de la tecnología es enorme, aunque sólo se puede materializar si detrás de ella hay unos procedimientos adecuados y personal bien formado al efecto. Las máquinas nunca podrán sustituir del todo a los hombres y siempre tendrán que ser manejadas por personas, aunque puedan ayudar a hacer un uso más eficaz de los recursos humanos.

No hay ninguna medida de seguridad que baste por sí sola. Los mejores resultados se pueden obtener equilibrando las capas de seguridad de estos tres pilares.

⁴ *Transporte público: la solución verde e inteligente*, UITP 2009, www.uitp.org/advocacy

⁵ Cursos de formación y pautas de COUNTERACT para llevar a cabo una evaluación de riesgos de seguridad en el transporte público, disponibles en el vínculo de la UITP: www.uitp.org/public-transport/security

⁶ *Public Transport Security in Stations: Prevention, Responding & Recovering in the face of terrorism*, UITP 2007

TRES FASES DE SEGURIDAD

La seguridad se puede dividir en tres fases distintas (gráfica 2):

Prevención

Se trata de las medidas que pueden ayudar a evitar que se produzca un incidente de seguridad. Con la realización de evaluaciones de riesgos y la obtención de información analítica, los operadores pueden determinar qué tipos de incidente de seguridad se pueden prevenir. La prevención comienza por los problemas cotidianos de seguridad operacional: los bienes descuidados, sucios o estropeados son terreno abonado para la comisión de delitos más graves. La prevención también requiere la colaboración con socios externos.

Preparación y respuesta

El hecho de que existan medidas de prevención no garantiza la seguridad al 100%. Por tanto, habrá que preparar planes para responder a los incidentes, atenuar sus efectos, formar al personal al efecto y llevar a cabo ejercicios y simulacros. Los resultados de la evaluación de riesgos sirven de base para dichos planes. Estos procedimientos se han de poder poner en marcha de inmediato, habrá que ir adaptándolos constantemente y se tendrán que acordar y practicar de antemano con los socios y las autoridades. La formación del personal es esencial.

Recuperación

Los procedimientos son esenciales para la recuperación rápida del servicio normal tras un incidente. El reestablecimiento es importante para la salud financiera de la explotación, aunque también para transmitir un mensaje claro: contribuye a *tranquilizar* a los pasajeros y a mantener su confianza para que sigan haciendo uso del sistema. Los autores del delito también perciben con esto que sus acciones tan sólo provocan un trastorno mínimo.

La comunicación es clave en la fase de recuperación y conlleva la transmisión de información puntual a todas las partes relevantes.

En la recuperación, también se debería incluir un proceso de evaluación de las lecciones aprendidas para su introducción posterior en el ciclo de prevención, preparación y respuesta.

RESPONSABILIDADES Y COLABORACIONES

La seguridad en el transporte público es una responsabilidad compartida y requiere una dirección clara. Habría que definir bien las responsabilidades y fomentar las colaboraciones para adoptar un enfoque holístico y coherente, en el que se incluya el aspecto económico, es decir, quién se encarga de pagar cada cosa. Entre los socios, puede haber otros operadores del transporte público, las fuerzas públicas, diversas autoridades, departamentos de justicia, partidos políticos, asociaciones de vecinos, organizaciones de derechos civiles, empresas privadas de seguridad, medios de comunicación, propietarios de tiendas y restaurantes presentes en la red o próximos a ésta, así como los propios pasajeros. **La adopción de un enfoque de colaboración aumenta las posibilidades de éxito.**

La implantación de campañas de concienciación pública a la medida⁷ y la introducción de programas escolares que enseñen a los niños a comportarse adecuadamente en la red y a respetarla son métodos de eficacia probada para reducir la delincuencia y el comportamiento antisocial. También sirven para que la sociedad sea partícipe del problema.



Wiener Linien, Viena

Es necesario el intercambio regular y permanente entre los socios pertinentes. Es útil disponer de acuerdos o contratos que describan las funciones y responsabilidades de cada cual, y habrá que discutir y acordar las medidas de seguridad antes de implantarlas. Todos los socios relevantes deberían participar en la realización de la evaluación de riesgos de seguridad y también es vital el intercambio bidireccional de información analítica con las autoridades.

Una colaboración positiva con los medios de comunicación puede ayudar a que los pasajeros y el personal se sientan tranquilos y tengan mayor confianza, especialmente en momentos críticos.

Piense más allá de su ámbito habitual: fomentar las relaciones con diferentes socios exige creatividad y esfuerzo, aunque también se pueden obtener resultados considerables.

NECESIDADES TÉCNICAS

Tal y como se ha explicado antes, las tecnologías desempeñan un papel importante en la seguridad del transporte público y los avances son muy prometedores en este campo. Habría que establecer un diálogo mayor entre los operadores y la industria manufacturera para mejorar esos avances. La innovación tecnológica se debería basar en necesidades específicas de los operadores y éstas se han de basar a su vez en la experiencia y en las evaluaciones de riesgos. Esto dará lugar a tecnologías asequibles que se adapten mejor a la naturaleza abierta y accesible del entorno del transporte público.

Las tecnologías no son soluciones que valgan por sí solas y resultan más útiles cuando son multifuncionales y se encuentran integradas en las soluciones existentes: los operadores necesitan tecnología para la explotación general, no tan sólo para la seguridad. Los sistemas tienen ciclos de vida largos y también hay que tener en cuenta los costes de los procedimientos de mantenimiento. El operador ha de planificar con sus proveedores estas inversiones a largo plazo con la máxima atención.

La Comisión de Seguridad de la UITP invita a la industria manufacturera al diálogo para mejorar el desarrollo y la innovación tecnológica.

⁷ Las pautas de COUNTERACT para llevar a cabo campañas de concienciación pública se encuentran disponibles en el sitio Web de la UITP: www.uitp.org/public-transport/security

NORMAS

Cualquier normalización o reglamentación en materia de seguridad del transporte público debería servir para ayudar a que éste consiga llevar a cabo su actividad principal y también permitir que se tengan en cuenta las leyes, la cultura y las circunstancias locales. Los operadores podrían prever normas voluntarias en materia de aplicaciones técnicas para que las tecnologías comerciales sean más adecuadas y asequibles. No obstante, los operadores no podrían aceptar normas que impusieran el cumplimiento de operaciones y procedimientos específicos, que potencialmente sean desproporcionados con respecto a los riesgos o que supongan una carga económica irracional.

Hay una presión creciente para regular la seguridad en el marco del transporte público a nivel europeo. La UITP está convencida de que la responsabilidad del transporte público urbano debe seguir correspondiendo a las autoridades locales y está a favor del intercambio voluntario de mejores prácticas a través de foros como el de la Comisión de Seguridad de la UITP. No es posible adoptar un enfoque único y el nivel de amenaza para la seguridad no es uniforme en todos los países europeos miembros.

CONCLUSIONES

No hay ninguna solución milagrosa para evitar las amenazas para la seguridad, aunque sí se puede hacer mucho para atenuar los riesgos y las repercusiones de los incidentes.

No obstante, cualquier medida que se establezca debería ser proporcional al riesgo existente y tener un impacto limitado sobre la accesibilidad y eficiencia del transporte público, ya que éstos son elementos esenciales para su éxito.

El transporte público sigue siendo uno de los modos más seguros de desplazamiento y, de hecho, desempeña un papel central para el bienestar de la sociedad: un cambio modal en favor del transporte público puede reducir los accidentes de tráfico y el transporte público es clave para una sociedad urbana moderna, tal y como se describe en la Estrategia de la UITP. Para que el transporte público sea la opción elegida por los ciudadanos, éstos se han de sentir seguros y protegidos durante todo el trayecto.

Así pues, la seguridad se debería ver como una inversión para la consecución de este objetivo y como un elemento importante del servicio a los usuarios que, equilibrando el factor humano, las tecnologías y los procedimientos, ayude a reducir la delincuencia y el miedo al delito en el transporte público.

Este documento es una posición oficial de la UITP, la Unión Internacional de Transportes Públicos. La UITP reúne más de 3.400 miembros originarios de 92 países a nivel mundial y representa los intereses de los principales actores del sector del transporte público. Los miembros de la UITP son autoridades del transporte público, operadores, tanto públicos como privados, en todos los aspectos del transporte público, y la industria. La UITP centra su trabajo en los aspectos económico, técnico, de organización y de gestión del transporte de pasajeros, así como en el desarrollo de políticas destinadas a la movilidad y al transporte público a nivel mundial.

RECOMENDACIONES

▪ Haga de la seguridad una prioridad empresarial

La seguridad ha de estar integrada en la estructura empresarial y en la cultura de la organización.

▪ Considere la seguridad como una inversión, no como una carga

Invertir en seguridad puede aumentar el atractivo del servicio, ayudar a aumentar el número de usuarios y, potencialmente, ahorrar dinero.

▪ Lleve a cabo una evaluación de riesgos de seguridad

La UITP tiene a su disposición pautas para la realización de una evaluación de riesgos de seguridad. Se trata del primer paso vital para un enfoque estructurado, claro y proporcionado en materia de seguridad.

▪ ¡Esté preparado!

Nadie es inmune a las amenazas para la seguridad, aunque una buena preparación puede minimizar el riesgo y los efectos, además de potenciar la capacidad de respuesta.

▪ Céntrese en el factor H

Invierta en el personal adecuado para las funciones adecuadas y asegúrese de adoptar un enfoque equilibrado entre las personas, los procedimientos y las tecnologías. ¡Fórmeles, instrúyales, póngales a prueba!

▪ Haga de la seguridad una parte integrante del servicio a los usuarios

Interactuar con los usuarios, ofrecer información y un entorno limpio y bien cuidado transmite a las personas una sensación de confianza que les anima a hacer uso del sistema.

▪ Fomente las relaciones con diversos socios

La seguridad es una responsabilidad compartida, hay que definir con claridad los papeles y las relaciones. Los socios deberían realizar prácticas comunes regulares.

Este documento ha sido elaborado por la Comisión de Seguridad de la UITP y ha recibido la aprobación de la Junta Directiva de la UITP.

Documento disponible en EN, FR, DE, ES en www.uitp.org

Editor responsable:

UITP
Rue Sainte-Marie 6
BE-1080 Brussels
Belgium

Tel: +32 2 673 61 00
Fax: +32 2 660 10 72
info@uitp.org
www.uitp.org