

En el año 1983 se implantó esta actividad preventiva y disuasoria en el metropolitano

La Comunidad de Madrid celebra el 40 aniversario del servicio de seguridad en Metro

- El pasado año se efectuaron más de 2,5 millones de horas de vigilancia en toda la red
- Los usuarios califican este trabajo con un notable, según la última encuesta de la compañía

4 de mayo de 2023.- La Comunidad de Madrid celebra el 40 aniversario de la puesta en marcha del servicio de seguridad integral en Metro. El consejero de Transportes e Infraestructuras, David Pérez, ha visitado hoy el depósito de Sacedal de la compañía ferroviaria para conocer de primera mano el trabajo que realizan las empresas de vigilancia en la red del suburbano.

Aunque este servicio público se comenzó a prestar en el año 1979, no fue hasta 1983 cuando se implantó oficialmente, con presencia de vigilantes y vehículos que se desplazaban por el exterior para la atención de incidencias. En ese ejercicio el metropolitano contaba con 86 kilómetros y 127 estaciones, la demanda rozó los 28 millones de viajes y se contabilizaron unas 13.000 actuaciones en materia de seguridad.

Desde 1983 el dispositivo ha ido evolucionando tanto en su ámbito como en su modalidad de atención. La compañía ferroviaria cuenta en la actualidad con 1.570 vigilantes distribuidos entre estaciones, trenes y recintos. Organizados de manera individual y en patrullas, tiene también 30 equipos que se desplazan por la superficie en coche para atender las necesidades de manera inmediata.

El pasado año se realizaron más de 2,5 millones de horas de vigilancia, con una extensión que alcanza ya los 294 kilómetros y 302 estaciones, y con 57.000 incidencias, para una demanda que superó los 571 millones de viajes.

La supervisión está controlada, en primer lugar, a través del Puesto Central de Seguridad, desde el que se gestiona cualquier problema en tiempo real y se revisan las casi 10.000 cámaras repartidas por la red. Además, desde el servicio de Seguridad en Red y Patrimonio se planifica toda la operativa y acción a llevar a cabo por parte de los vigilantes.

Los guardias de seguridad son un eslabón fundamental de la estructura, ya que, con una labor de carácter eminentemente preventiva y disuasoria, realizan -entre otras- rondas de vigilancia por las dependencias y evitan y actúan ante la

comisión de actos delictivos, vandálicos o incívicos. También colaboran con el personal de Metro para el correcto cumplimiento del Reglamento de Viajeros y la legislación aplicable, atendiendo necesidades operativas especiales (como eventos deportivos o conciertos) y ofreciendo soporte a la intervención y control de títulos de transporte.

Este colectivo trabaja, asimismo, de manera coordinada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, especialmente con la Brigada Móvil de la Policía Nacional que actúa en los diferentes sistemas de transporte público.

LOS USUARIOS LA CALIFICAN CON UN NOTABLE

Todas las encuestas realizadas por la compañía ferroviaria reflejan una muy buena valoración por parte de los usuarios en esta materia. Así, según la última de Percepción de la Calidad del Servicio, realizada en el cuarto trimestre de 2022, los clientes la valoran con una nota media de 7,83. Entre los aspectos concretos destacan la amabilidad de los vigilantes, con un 8,07; la seguridad ante accidentes, con un 8, y la seguridad general en la red, en este caso con un 7,66.

En el caso de la Encuesta de Percepción de la Seguridad en la red de Metro, que se realiza anualmente, arrojó una puntuación de 7,68 en 2022, la segunda más alta de su historia.