**INDICADOR GUARDIAS DE SEGURIDAD**

Referenciado la consulta realizada por Metrorrey respecto al número de guardias totales externo e internos, surgió la siguiente consulta de Metro de Caracas: Existe un indicador donde se señale la cantidad de guardias patrimoniales que deben tener los Metros para resguardo de sus instalaciones, y cuál sería la formula a implementar, por millón de usuarios, por cantidad de estaciones u otra variable?

1. **METRORREY:**

Actualmente en Metrorrey no contamos con un indicador de Guardias de Seguridad, nuestra situación es que con el paso del tiempo y de mantener la misma tarifa plana desde hace 15 años, nos hemos visto obligados  a someternos a severos programas de austeridad, que entre otras cosas recortaron el número de Guardias de Seguridad en estaciones.

Por tal motivo ahora estamos replanteando la plantilla de Guardias de Seguridad que debemos de tener, por ello estamos solicitando a través de Alamys el número de Guardias de Seguridad y número de estaciones que otros operadores de Metro tienen; precisamente para correlacionar un indicador de número de guardias por estación promedio que otros operadores tienen y poder compararnos para tomar una mejor decisión de nuestra plantilla de personal.

Estamos conscientes que el número de Guardias de Seguridad por estación es variable de acuerdo  al tamaño de la estación y su grado de conflictividad, pero aun así es interesante tener un indicador del número de Guardias de Seguridad por estación, como promedio.

1. **METRO DE BILBAO:**

El cálculo del número de personal de vigilancia se realiza en función de estaciones, de número de viajeros y de número/tipo de incidencias de seguridad,

En horario diurno de 06:00 a 23:00, se programan servicios en los que se garantiza la presencia de 1 personal de vigilancia por cada 2 estaciones. En algunos tramos de estaciones donde la presencia de viajeros es muy baja se programan servicios de 1 vigilante cada 3 estaciones.

Números Totales, 42 Estaciones, (19 Personas de vigilancia + 2 Responsables de Turno)

En horario nocturno de fin de semana de 23:00 a 08:00 (noche del viernes y noche del sábado), el cálculo se realiza más en base a la conflictividad (número y tipo de incidencias que se producen en estas franjas horarias), por lo que, el personal de vigilancia siempre va acompañado, mínimo 2 personas de vigilancia juntas, en algunos casos hasta 4.

Si la estación está atendida (servida con personal de Metro Bilbao), hay presencia de personal de vigilancia en todo momento con 2 personas de vigilancia como mínimo. Se intentan cubrir todos los trenes con presencia fija de 2 personas de vigilancia en cada tren. En el resto de estaciones dependiendo del número de clientes y del número de incidencias de seguridad se cubren las estaciones de manera constante con vigilancia o se programan servicios de 2 personas de vigilancia por cada 2 o 3 estaciones.

Números totales, 42 Estaciones (62 personas de vigilancia + 3 Responsables de Turno)

 A esta programación hay que añadir que disponemos de 1 personal de vigilancia de categoría de Responsable de Turno en el Centro de control (PMC) gestionando el operativo y coordinándose con el Responsable de Turno que está en línea para desplazar los recursos según necesidad.

 Los operativos están planteados de manera dinámica y activa de tal manera que el personal de vigilancia se va moviendo de una estación a otra en intervalos de 15 a 20 minutos y en grupos de más o menos 10 estaciones, en horario diurno y dándose relevó en los puestos fijos en horario nocturno.

 Por último destacar que este planteamiento es el de base y que estos operativos se ven incrementados o reforzados en función de eventos deportivos y/o culturales, fiestas patronales, etc,..

1. **METRO DE MADRID:**

Por parte de Metro de Madrid el dimensionamiento y distribución del servicio de vigilancia y seguridad no atiende únicamente al criterio de número de usuarios, si bien sí es uno de los factores que se tienen en cuenta.

 Para dicha distribución, el Área de Seguridad de Metro de Madrid parte del análisis de riesgos de cada una de las estaciones y sus dependencias anejas, ponderando riesgos tales como: actos vandálicos, robos/hurtos, aglomeraciones, graffitis, altercados, agresiones, etc.

 Además consideramos:

* el entorno de las instalaciones: circunstancias sociales, proximidad de centros conflictivos o de atracción de público
* la infraestructura como tal: correspondencia, intermodal, cabecera, etc.
* ranking de estaciones con mayor afluencia de viajeros (laboral y fin de semana)
* otros factores a través de la experiencia
* disponibilidad presupuestaria

 Por otro lado, cabe puntualizar que en todo caso hablamos del dimensionamiento del servicio de seguridad y vigilancia, en términos de nº de servicios en las instalaciones, en ningún caso de nº de vigilantes pues Metro contrata la prestación del servicio (determinado volumen de horas) a las empresas y, por prescripción legal, será finalmente desempeñado por los vigilantes que la empresa disponga a ello."

1. **TMB:**

Tomando como referencia una jornada laboral de 8 horas, podemos concluir que en el año 2016 cada día, de promedio, prestaron servicio en la red de metro 290 vigilantes de seguridad. Esto significa que para prestar esos servicios las empresas dedican una plantilla total aproximada de 450 efectivos. El mismo razonamiento se ha seguido para lo referente a los vigilantes de los controles de accesos de talleres y edificios.

1. **METRÔ SÃO PAULO:**

 “La definición de la cantidad de agentes de seguridad que se debe tener para actuar en el sistema, tiene como base las escalas de trabajo que se turnan en los turnos mañana, tarde  y noche para hacer la cobertura de todas las estaciones del sistema. Se adoptan estaciones prioritarias, definidas con base en la demanda y en su importancia para el sistema, en esas estaciones hay dobles fijas y en las demás dobles móviles, garantizando al menos dos rondas diarias.

Shift 4x1x4x3 = de lunes a domingo: 2 turnos de 06h00 a 14h30 y de 14h30 a 23h00 (2/3 trabajando y 1/3 holgazán)

Shift 4x2x4 = de lunes a domingo: 3 turnos de 06h00 a 14h45, de las 14h30 a las 23h10 y de las 23h00 a las 06h00.

Como ejemplo: 2 dobles de agentes durante los turnos mañana y tarde y 1 doble durante el turno noche = 10 empleados en la escala 4x2x4; 6 empleados en la escala 4x1x4x3 y 2 empleados para cobertura de vacaciones anuales = 08 empleados, total de 18 empleados.”