



trébol

Publicación de **MAPFRE** | RE
www.mapfrere.com

AÑO XI // 1 - 2006

NÚMERO
38

sumario:

01 editorial

Los accidentes y las enfermedades laborales constituyen una lamentable constante. Los Servicios de Prevención Ajenos inciden en el tratamiento de los riesgos laborales de las empresas con el objetivo de eliminarlos o, al menos, reducirlos al máximo. La regulación y la organización de este tipo de servicios en España es el motivo de este interesante artículo que TRÉBOL publica en este número.

02 situación actual del sector de los Servicios de Prevención Ajenos

06 el Seguro de Dependencia (III): Residencias

El Seguro de Dependencia es una modalidad con un gran impacto social y una creciente demanda, razón por la cual TRÉBOL ha publicado un extenso trabajo en los dos números precedentes que concluye con esta tercera parte dedicada a los Centros Residenciales.

11 entrevista: Aurelio Rojo Garrido

*Director de Operación de Metro de Madrid, S.A.
Secretario General de ALAMYS*

La seguridad de los medios de transporte utilizados por millones de personas diariamente, como es el Metro de las grandes ciudades, es una prioridad. TRÉBOL publica una interesante entrevista con el Director de Operación del Metro de Madrid donde se trata, además de la seguridad del sistema, la historia, evolución y futuro de este fundamental sistema de transporte. ■

20 agenda





Situación actual del sector de los Servicios de Prevención Ajenos

Roberto López Ruiz

Consejero Delegado

MAPFRE SERVICIOS DE PREVENCIÓN

"La complejidad técnica de las actividades preventivas a desarrollar por las empresas y las características de nuestro tejido empresarial han determinado que una gran parte de los empresarios tengan suscritos conciertos con un Servicio de Prevención Ajeno."

Con la entrada en vigor de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, se sientan las bases para la aparición de un nuevo sector especializado en prestar servicios de prevención externos a las empresas españolas: el constituido por los denominados en nuestra normativa Servicios de Prevención Ajenos.

La Ley de Prevención de Riesgos Laborales, desarrollada por el R.D. 39/1997 de los Servicios de Prevención, viene a realizar un importante cambio en lo que se refiere al tratamiento de los riesgos laborales en las empresas, estableciendo la necesidad por parte de éstas de desarrollar una serie de actividades preventivas.

El artículo 30.1 de la citada Ley de Prevención, así como el artículo 10 del R.D. 39/1997, plantean, como una modalidad de organización de la actividad preventiva en la empresa, el concierto de dicha actividad con una entidad especializada ajena.

Somos los Servicios de Prevención Ajenos

Es importante recordar que para que podamos actuar como Servicios de Prevención Ajenos debemos ser acreditados por la autoridad laboral competente (artículos 23 y siguientes del R.D. 39/1997).

El mercado de los servicios de prevención es ya un mercado regulado; no se trata, por tanto, de una actividad empresarial cualquiera, puesto que, para su desarrollo, se exige de las empresas que lo llevan a cabo una habilitación administrativa específica.

La complejidad técnica de las actividades preventivas a desarrollar por las empresas y las características de nuestro tejido empresarial han determinado que una gran parte de los empresarios tengan suscritos conciertos con un Servicio de Prevención Ajeno. Los Servicios de Prevención Ajenos entramos en escena cuando el empresario recurre a nosotros para organizar los recursos necesarios para el desarrollo de las actividades preventivas.

De igual modo, el Servicio de Prevención Ajeno se considera en nuestra normativa una modalidad de organización de los recursos preventivos en la empresa por la que **el empresario puede optar con exclusión de las demás**, es decir, prescindiendo de la utilización de otros recursos o modalidades internas. En este sentido, la modalidad organizativa más utilizada de forma exclusiva por las empresas españolas viene siendo la de Servicio de Prevención Ajeno.

Según un Estudio Sectorial del año 2002 realizado por AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo) en relación con las entidades especializadas de carácter mercantil y las Mutuas de Accidentes de Trabajo que concurren en el desarrollo de las funciones correspondientes al Servicio de Prevención Ajeno, el Servicio de Prevención Ajeno es la **modalidad preventiva más utilizada** por las empresas españolas.

En 1999, un **38,6 por ciento** de los centros de trabajo había optado por esta modalidad organizativa. El incre-



mento del número de empresas que han suscrito conciertos con uno o varios Servicios de Prevención Ajenos ha sido constante desde 1999, llegando éstos a afectar al 51 por ciento de los trabajadores en 2002. Se trata, por tanto, de una actividad en pleno proceso de expansión.

"El mercado de los servicios de prevención es ya un mercado regulado; no se trata, por tanto, de una actividad empresarial cualquiera, puesto que, para su desarrollo, se exige de las empresas que lo llevan a cabo una habilitación administrativa específica."

El fuerte crecimiento del mercado de prevención está generando en nuestro sector de Servicios de Prevención Ajenos un gran esfuerzo de adaptación para cubrir de manera competitiva la demanda de las empresas. Los principales



¿Qué finalidad tienen los Servicios de Prevención Ajenos?

- ▶ Poner al servicio de la empresa el conjunto de medios humanos y materiales necesarios para realizar las actividades preventivas, a fin de garantizar la adecuada protección de la seguridad y la salud de los trabajadores, asesorando y asistiendo para ello al empresario, a los trabajadores, a sus representantes y a los órganos de representación especializados.
- ▶ Garantizar los objetivos perseguidos por la Ley de Prevención, teniendo en cuenta que la consideración del Servicio de Prevención Ajeno como

"modalidad preventiva de organización de los recursos por el empresario" otorga a nuestras empresas un carácter que excede al mero hecho mercantil, ya que entra de lleno en la vertiente social por la especial actividad que desarrolla.

También es cierto que el éxito del auge de los Servicios de Prevención Ajenos se debe a que la Prevención de Riesgos Laborales es obligatoria para cualquier empresa y, por otro lado, a que las organizaciones se empiezan a tomar la seguridad y la salud laboral como algo que va un poco más allá del propio

cumplimiento de los aspectos formales de la ley.

"Los Servicios de Prevención no vendemos únicamente un servicio, sino que ejercemos una función social como contribuyentes a la mejora de la calidad de vida de los trabajadores, colaborando activamente en la reducción de los accidentes y enfermedades profesionales, gracias a que dotamos a las empresas los instrumentos que necesitan para hacer la prevención de calidad que precisan."



retos a los que nos enfrentamos en este mercado son la calidad de los servicios prestados, la especialización de los mismos y la respuesta a todas las solicitudes generadas.

Según la misma fuente (AMAT), el 69,02 por ciento del total de los conciertos suscritos con las empresas fueron formalizados por SPA, frente al 30,98 por ciento suscrito por las Mutuas de Accidentes. El número de trabajadores afectados por esos conciertos es similar en ambos tipos de entidades: un 35,26 por ciento corresponde a entidades y el 35,7 por ciento a las Mutuas de Accidentes. La conjunción de los datos anteriores ha puesto de manifiesto un equilibrio entre los dos tipos de entidades que concurren en esta actividad. No obstante, el mayor número de conciertos suscritos

por los Servicios de Prevención Ajenos prueba el éxito obtenido por nuestras empresas, ya que se ha abierto una muy importante cuota de mercado.

¿Qué responsabilidades tiene encomendadas un Servicio de Prevención Ajeno en las empresas?

El Servicio de Prevención Ajeno proporciona a la empresa el asesoramiento y el apoyo que precisa en función de los tipos de riesgo que en ella existen, en lo referente a:

- ▶ El diseño, la aplicación y la coordinación de los planes y los programas de actuación preventiva.
- ▶ La evaluación de los factores de riesgo que puedan afectar a la seguridad y la

salud de los trabajadores, en los términos previstos en el artículo 16 de esta ley.

- ▶ La determinación de las prioridades en la adopción de las medidas preventivas adecuadas y la vigilancia de su eficacia.
- ▶ La información y formación de los trabajadores.
- ▶ La prestación de los primeros auxilios y los planes de emergencia.
- ▶ La vigilancia de la salud de los trabajadores en relación con los riesgos derivados del trabajo.

El Servicio de Prevención tiene carácter interdisciplinario y cuenta con los medios (recursos técnicos y humanos) apropiados para cumplir sus funciones,

¿Que tipos de empresas pueden contratar un Servicio de Prevención Ajeno?

▶ Las empresas de 1 a 500 trabajadores o a 250 trabajadores

(Caso de empresas de especial peligrosidad) pueden contratar toda su actividad preventiva con un Servicio de Prevención Ajeno (seguridad laboral, higiene industrial, ergonomía ocupacional, psicología aplicada y vigilancia de la salud).

▶ Las empresas en las cuales el empresario asume la actividad preventiva (de 1 a 5 trabajadores)

Pueden contratar la Especialidad de Vigilancia de la Salud y las actividades que el propio empresario no pueda realizar por sí mismo (evaluación inicial de

riesgos, formación de los trabajadores, mediciones higiénicas, etc.).

▶ Las empresas con trabajadores designados

Pueden contratar la Especialidad de Vigilancia de la Salud y las actividades que los trabajadores designados no puedan realizar (evaluación inicial de riesgos, formación de los trabajadores, mediciones higiénicas, planes de emergencia, etc.).

▶ Las empresas con Servicio de Prevención Propio

Pueden contratar aquellas especialidades preventivas no asumidas por el

Servicio de Prevención Propio y aquellas actividades, de entre las especialidades asumidas, que no pueda realizar.

▶ Las empresas con Servicio de Prevención Mancomunado

Pueden contratar aquellas especialidades preventivas no asumidas por el Servicio de Prevención Mancomunado y aquellas actividades, de las especialidades asumidas, que no pueda realizar.

"Todo tipo de empresa, de cualquier sector de actividad y tamaño, puede acogerse a la modalidad de contratación de un Servicio de Prevención Ajeno."



según las actividades preventivas a desarrollar, en función de las siguientes circunstancias:

- ▶ tamaño de la empresa,
- ▶ tipos de riesgo a los que puedan encontrarse expuestos los trabajadores,
- ▶ distribución de riesgos en la empresa.

Situación actual del sector

Las empresas nos están demandando un concierto que podemos denominar "integral", es decir, que incluya todas las especialidades técnicas y que pueda responder a sus necesidades en cualquiera que sea el ámbito territorial en el que las mismas desarrollen su actividad.

Por un lado, se sigue observando que existe un aumento de la demanda de

estos servicios por parte de las empresas, de forma que nos encontramos en un mercado todavía en expansión, que presenta perspectivas favorables para el negocio.

"El fuerte crecimiento del mercado de prevención está generando en nuestro sector de Servicios de Prevención Ajenos un gran esfuerzo de adaptación para cubrir de manera competitiva la demanda de las empresas."

Por otro, está el caso de las micropymes; es decir, las sociedades con menos de 25 empleados. Es en este sector donde aún queda mucho por hacer. El problema principal es que los gestores de las empresas de menor tamaño "ven la prevención laboral como un coste más que como una inversión".

Para lograr concienciar a estos nuevos clientes, los servicios de prevención tendremos que recurrir a fórmulas imaginativas. En definitiva, ganará quién sea capaz de ofrecer un servicio personalizado, especializado y de calidad.

Las labores de atención, fidelización del cliente y eficiencia en la prestación del servicio como valor añadido diferencial inclinarán la balanza hacia el lado de las empresas que opten por este sistema.

Es un hecho que la prevención es rentable para todos, ya que tanto los accidentes laborales como las enfermedades profesionales suponen lamentables pérdidas tanto para las empresas como para la sociedad. Pese a todo, aún existe una falta de cultura preventiva que esperamos, los que nos dedicamos a este apasionante mundo, que vaya calando no sólo entre los empresarios sino en la sociedad en general. ■



El Seguro de Dependencia (III): Residencias

Como se comentó en el número 36 (3-2005), se incluye en esta edición la tercera y última parte del artículo sobre "El Seguro de Dependencia".

José Ramón Campos Dompredo
Director Técnico
MAPFRE QUAVITAE

“Es importante resaltar la gran variedad de modelos de atención institucional que utilizan la misma denominación (residencia de tercera edad, residencia de ancianos, centro residencial, etc.) para referirse a recursos, que por dependencias, estructura arquitectónica, servicios, profesionales, etc., ofrecen recursos distintos y con capacidad de atención muy diferente a personas con dependencia.”

1. Definición de "Residencia"

Centro gerontológico abierto de desarrollo personal y atención socio-sanitaria interdisciplinar en el que viven temporal o permanentemente personas mayores con algún grado de dependencia.

En relación con esta definición, es importante resaltar la gran variedad de modelos de atención institucional que utilizan la misma denominación (residencia de tercera edad, residencia de ancianos, centro residencial, etc.) para referirse a recursos, que por dependencias, estructura arquitectónica, servicios, profesionales, etc., ofrecen recursos distintos y con capacidad de atención muy diferente a personas con dependencia.

Se puede decir que, en la actualidad, existen "residencias" que únicamente ofrecen atención custodial (alojamiento y manutención); otras ofrecen servicios profesionales (médicos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionales, etc.) que no pueden abarcar ni satisfacer las necesidades de las personas dependientes con la intensidad horaria que desarrollan en el centro, y muy pocas veces los servicios, profesionales y necesidades ambientales del centro pueden responder a las demandas futuras de atención al dependiente.

En la mayoría de los centros residenciales que hoy funcionan, el nivel de servicios y profesionales no podrán atender las necesidades de las personas dependientes.

2. Características del recurso

2.1. Diferencias entre centros residenciales

- ▶ Existen diferencias (en algunos aspectos significativas) entre los requisitos de autorización de centros residenciales entre las diferentes comunidades autónomas.
- ▶ Las diferencias se centran en aspectos arquitectónicos, de organización y relativos a las necesidades de personal.
- ▶ De lo anterior se concluye que los modelos de atención basados en los profesionales y las diferentes dependencias donde desarrollar su trabajo son diferentes en las diferentes Comunidades Autónomas, aun atendiendo a los mismos perfiles de usuarios.
- ▶ En algunas Comunidades Autónomas no existe una exigencia de profesionales especializados (terapeutas ocupacionales, psicólogos, médicos, etc.) entre los requisitos mínimos para la autorización de apertura de los centros.

2.2. Recursos Humanos

- ▶ En su mayoría, las ratios de personal exigidas en las distintas Comunidades Autónomas son de 0,35.
- ▶ Se exige poca intensidad horaria de presencia en los centros a determinados profesionales (médicos, DUEs).
- ▶ Se da una carencia de profesionales con formación específica en geriatría y en atención a personas con dependencia.



- ▶ Existe una gran rotación entre el personal causada por la situación laboral y retributiva del sector.

2.3. Perfil de usuarios

- ▶ No existe una clasificación de usuarios relacionada con sus perfiles y con su diferente relación con la dependencia. En la actualidad sólo se clasifican en válidos y asistidos.
- ▶ El perfil de usuario que habitualmente acude a los centros es:
 - Mujeres (3 mujeres/1 hombre).
 - Edad media: 85-86 años, con aumento de los intervalos de edad entre 85-95 años.
 - Pluripatología.
 - Necesidad de ayuda en dos o más ABVD.
 - Necesidad de cuidados médicos y de enfermería continuados (control de patologías, etc.).
 - Apoyo familiar, con visitas frecuentes y demanda de información y prestación de cuidados.
 - El 20-30 por ciento de los residentes presenta deterioro cognitivo moderado-severo.
- ▶ El perfil de usuario que se atiende en los centros es diverso, conviviendo personas con o sin necesidad de ayuda, con o sin deterioro funcional y con o sin deterioro cognitivo.

2.4. Modelos de gestión

- ▶ Las residencias que cuentan con autorización administrativa para la atención de personas asistidas pueden atender a cualquier tipo de perfil de usuario, sin diferenciar espacios, profesionales, objetivos, modelos de atención, etc.

Objetivos de los Centros Residenciales

Objetivos asistenciales

- ▶ Prevenir la aparición de procesos morbosos y complicaciones relacionadas con la edad que provoquen discapacidad.
- ▶ Establecer los mecanismos asistenciales necesarios que permitan la detección precoz de los factores de riesgo o los signos de alarma relacionados con la dependencia.
- ▶ Conseguir el máximo nivel de independencia y autonomía.
- ▶ Establecer las medidas rehabilitadoras adecuadas en cada caso que mejoren, potencien o mantengan la capacidad funcional de las personas mayores.
- ▶ Realizar una intervención integral, atendiendo las áreas física, funcional, mental y social.

Objetivos de seguridad y confort

- ▶ Establecer un espacio dotado de las máximas condiciones de seguridad que prevenga accidentes y situaciones de riesgo.
- ▶ Proporcionar un lugar confortable, cálido y manejable.
- ▶ Dotar al centro de las ayudas técnicas y conseguir la necesaria eliminación de barreras arquitectónicas que faciliten la vida de las personas ingresadas en el centro.

Objetivos relacionados con el ocio

- ▶ Establecer espacios que faciliten el desarrollo de programas de animación socio-cultural de participación colectiva.
- ▶ Proporcionar áreas o zonas diversas que permitan la ocupación del tiempo libre.
- ▶ Dotar al centro de un modelo de atención dirigido tanto a la atención asistencial y a potenciar la ocupación del tiempo libre, como a la relación con el entorno, la integración y la comunicación, etc.

Objetivos de relación con el medio

- ▶ Crear espacios que fomenten la comunicación y la relación entre residentes.
- ▶ Facilitar espacios diversos que favorezcan la libre elección por parte de los residentes.
- ▶ Crear espacios de relación en zonas ajardinadas y anexas al centro.
- ▶ Favorecer la convivencia y la independencia de la relación (además del espacio privado) entre residentes y familiares.
- ▶ Crear espacios y actividades de encuentro y relación con el medio exterior.

Objetivos de desarrollo personal

- ▶ Crear espacios y ambientes que se asemejen a su estilo y a su historial vital.
- ▶ Facilitar espacios privados que favorezcan su utilización (tamaño suficiente, sin barreras, etc.).
- ▶ Establecer espacios de gran diversidad (en cuanto a localización, tamaño, variabilidad ambiental, etc.) que permitan el desarrollo personal de los residentes.
- ▶ Adecuar el espacio y el equipamiento para que se asemejen más al aspecto de "casa" que de "centro sanitario".

Objetivos institucionales

- ▶ Facilitar un espacio funcional tanto para residentes como trabajadores.
- ▶ Crear un espacio que responda a los criterios organizativos y de funcionamiento del modelo de gestión de MAPFRE QUAVITAE.
- ▶ Dotar de suficientes áreas o zonas donde poder desarrollar los programas de intervención, trabajo en equipo, relación e información a residentes y familiares.
- ▶ Crear espacios para las intervenciones individualizada y colectiva.
- ▶ Diseñar espacios que faciliten la relación del medio (familiares, visitas, profesionales, sociedad) con el centro (residentes, profesionales, etc.).

- ▶ No existe un modelo de gestión único, estandarizado y con criterios mínimos de actuación al cual referenciarse.
- ▶ No existen artículos ni estudios de investigación que den a conocer los modelos de gestión, la problemática común, los indicadores, etc., que permitan la evolución del sector.
- ▶ Comienza a aparecer una problemática legal asociada al mundo residencial que condiciona, por un lado, la necesidad de formación y de prácticas de actuación homologadas y dentro del margen legal, y, por otro, el aumento de las denuncias y las reclamaciones que experimentará el sector.
- ▶ La cartera de servicios de un centro residencial se establece en relación a los servicios básicos (atención en ABVD, médico, fisioterapeuta, terapeuta ocupacional, servicios generales, manutención, lavandería, etc.) y a los servicios opcionales (cafetería, peluquería, etc.).

2.5. Tamaño de las residencias

- ▶ Existe una gran variedad de tamaños de centros: desde los que cuentan con 12 plazas, hasta los grandes centros de más de 300 plazas.
- ▶ El tamaño del centro tiene una gran relación con el precio, los servicios y el personal. A mayor tamaño, menor precio por plaza, mayor número de profesionales (categorías) y, consecuentemente, de servicios, y menor ritmo de rotación del personal (jornadas completas).

2.6. Ubicación

- ▶ La ubicación de los centros se encuentra en las grandes ciudades, con una oferta menos profesionalizada en zonas rurales o poblaciones más pequeñas.

2.7. Precio por plaza

- ▶ El precio por plaza tiene una relación directa con los gastos de personal. Por tanto, una mayor dotación de personal (con el que atender las necesidades de

la dependencia) en un centro supondrá un superior precio por plaza.

- ▶ Los costes actuales de un centro se hallan por encima del nivel medio de las pensiones.
- ▶ La financiación de una plaza por parte del usuario se realiza a través de su pensión, sus ahorros y/o la aportación de los hijos.
- ▶ No existe en la sociedad un suficiente conocimiento de la relación entre el precio por plaza y los costes de personal, ni de la diferencia existente entre los diferentes centros a la hora de realizar una elección.
- ▶ Existen diferencias en la “presentación” de los precios en los diferentes centros, estableciéndose aquéllos en función de la clasificación de las personas (de menos a más asistidas) o de si se incluyen o no determinados servicios (de enfermería, de cuidados, etc.).

2.8. Indicadores de calidad

- ▶ No existen indicadores de calidad estándar, ni criterios mínimos de actua-





ción que permitan conocer el funcionamiento real de los centros.

- Las actuales certificaciones de calidad responden al modelo que la empresa implanta, sin estar éste homologado ni situarse dentro de los estándares de calidad (inexistentes) del sector.

3. Residencias. Necesidades futuras

3.1. Recursos Humanos

- Establecer los requisitos mínimos de personal necesarios para la atención de los diferentes tipos de residentes (demencias, válidos, asistidos funcionales, etc.).
- Establecer la relación entre: nivel de dependencia/perfil de usuario/asociación de deterioro cognitivo/exigencia de profesionales.

3.2. Perfil de usuarios

- Establecimiento de nuevas clasificaciones de los usuarios (basadas en la carga de trabajo, perfil de atención, etc.), de tal manera que se pueda obtener información y definir las prestaciones para los distintos grupos homogéneos.

3.3. Modelos de gestión

- Unificar los criterios de autorización administrativa para la apertura y el funcionamiento de centros residenciales en las diferentes Comunidades Autónomas.
- Establecer un catálogo de requisitos arquitectónicos y funcionales mínimos para el funcionamiento de centros residenciales, que se adapte a la realidad actual de los mismos.

Datos más significativos

	Centros residenciales	Número de plazas
Propios	573 (13,78%)	55.289 (25,70%)
Concertados	1.055 (25,37%)	34.673 (16,11%)
Privados	2.530 (60,84%)	125.194 (58,18%)

Fuente IMSERSO, 2002

Índice de cobertura nacional: 3,19.

Crecimiento 1999-2001: 8 por ciento.

Atomización del sector: las 5-10 empresas del sector con mayor número de plazas alcanzan el 10 por ciento de negocio.

El tamaño medio de los centros se sitúa entre 30-50 plazas.

Entre el 10-15 por ciento de las plazas residenciales privadas se encuentra, en la actualidad, sin ocupar.

- Establecimiento de una normativa específica para la atención a personas con demencia, en cuanto a: necesidades arquitectónicas, ambientales, profesionales, modelo de atención, etc.
- Establecimiento de una clasificación de centros en función del nivel de cuidados que pueden prestar y basada en las características de los centros (arquitectónicas, ambientales, etc.), de los profesionales y su intensidad horaria, del modelo de gestión, etc.
- La clasificación de centros permitirá definir cuáles son los que pueden atender a las personas con dependencia que establezca la futura ley.
- Definición de los modelos de gestión (organización y funcionamiento) necesarios en los centros residenciales según los diferentes perfiles de usuarios y la clasificación de los propios centros.
- Establecimiento de los criterios mínimos exigibles a los centros en relación con su organización y su funcionamiento.
- Establecimiento de programas de intervención que den respuesta a la especial situación de cada grupo homogéneo de dependencia.
- Realización de programas de formación específicos para todos los niveles profesionales de cada centro residencial.
- Aparición de nuevas carteras de servicios demandadas por los usuarios.
- Potenciación de los servicios destinados a la prevención y la atención de la dependencia, con el claro objetivo de "favorecer la independencia" (médico, DUE, rehabilitación, etc.).
- Creación de nuevos centros o módulos destinados a la atención a todo tipo de perfiles: personas mayores independientes, convalecencia, rehabilitación, demencia, etc.

- ▶ Concepción de la residencia como un centro gerontológico desde el cual se prestarán diferentes servicios y recursos ambulantes (servicio de ayuda a domicilio, centro de día, etc.).
- ▶ Potenciación de los estudios de investigación relacionados con la atención de la persona mayor, los programas de intervención, los modelos de gestión, la organización y funcionamiento, etc.
- ▶ Surgimiento de otras ofertas de productos a nivel residencial (convalecencia, paliativos, rehabilitación, ocio, etc.).
- ▶ Necesidad de información y de comprensión por parte de la sociedad del cambio de los centros residenciales.

3.4. Precio por plaza

- ▶ Puesta en relación de las “nuevas exigencias” y “nuevos perfiles” con la financiación pública de las plazas (precios de concertación, seguro de dependencia, etc.).
- ▶ Surgimiento de otras fórmulas de financiación de plazas: hipotecas inversas, productos aseguradores, etc.

3.5. Indicadores de calidad

- ▶ Definición de indicadores de calidad (organización, programas, satisfacción, etc.), que fijen el nivel de atención prestado en el centro.

3.6. Regularización del sector

- ▶ Revisión del convenio del sector residencial.
- ▶ Unificación del convenio en las distintas Comunidades Autónomas.
- ▶ Apuesta por la mejora salarial.

- ▶ Potenciación de la inspección de centros.
- ▶ Verificación del cumplimiento de las condiciones exigidas.
- ▶ Creación de unidades independientes para la clasificación, la definición de perfiles y el control de los centros.

4. Residencia y aseguradora

- ▶ Relación con empresas de acreditada solvencia técnica y con aseguramiento de la calidad.
 - ▶ Concepto de estancias de estabilización o rehabilitación de procesos con el objetivo de prevenir la dependencia, y necesidad de asignar los recursos de manera más intensa.
 - ▶ Asociación de productos relacionados con la “prevención de la dependencia” en pólizas sanitarias.
 - ▶ Los centros residenciales deberán contar con un equipo asistencial mínimo que garantice la atención suficiente de los distintos niveles de dependencia que se determinen.
 - ▶ Necesidad de contar con empresas externas que garanticen el nivel de cumplimiento de las exigencias y las condiciones establecidas.
 - ▶ Establecer indicadores e información de control de la actividad realizada en los centros.
 - ▶ Necesidad de contar con centros residenciales que posibiliten la atención a los diferentes perfiles de usuarios, estableciendo la atención modular mediante la definición de los modelos de intervención para cada uno de los perfiles de los usuarios.
- ▶ Dada la demanda del recurso a nivel nacional (inclusive en poblaciones pequeñas y alejadas de núcleos urbanos), será necesario establecer una concertación con grupos que alcance la mayoría del territorio nacional.
 - ▶ El aseguramiento del alcance territorial podrá realizarse a través de los grandes grupos (evaluando y controlando la concertación con otros centros), o bien a través de empresas externas independientes.
 - ▶ Podrá complementarse con otros recursos: SAD, TAD, centros de día.
 - ▶ Utilización del recurso en diferentes tipos de estancias: rehabilitación, convalecencia, paliativos, temporales, permanentes, etc.
 - ▶ Valoración positiva de las acciones preventivas incorporadas al recurso.
 - ▶ Posibilidad de establecer (como medida preventiva o como consecuencia de la intervención realizada) mejoras que permitan la asignación de un recurso de menor intensidad (centros de día, SAD, etc.).
 - ▶ Necesidad de establecer programas de intervención y atención a familiares y/o cuidadores como complemento a la atención residencial, y con la finalidad de trabajar en soluciones futuras.
 - ▶ Necesidad de complementar la atención en los centros de la dependencia con otros servicios de valor añadido: odontología, asesoramiento legal, nuevas tecnologías, ocio y tiempo libre, etc.
 - ▶ Evaluación continuada de las empresas prestadoras del servicio.
 - ▶ Búsqueda de proveedores integrales (para su complementación con otros recursos y para facilitar la continuidad del servicio y de la relación con el cliente). ■



entrevista

Aurelio Rojo Garrido

Director de Operación de Metro de Madrid, S.A.
Secretario General de ALAMYS

La seguridad es un elemento fundamental dentro del servicio que se presta a los usuarios de Metro de Madrid. Actualmente, Metro de Madrid, al igual que da un servicio de transporte de viajeros rápido, limpio y puntual, debe ser también seguro. La seguridad se ha convertido en una demanda social de primer orden y hoy ya no se concibe ningún servicio público sin la garantía de la seguridad. Los viajeros que transitan en metro diariamente deben sentirse seguros mientras que viajan en los trenes o están en nuestras estaciones.

“ Hemos incrementado desde hace años la política de refuerzo de la seguridad del Metro ”



Fecha de Nacimiento: 04/11/1953

Formación académica:

- Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid (E.T.S.I.I.). Diplomado en Planificación y Administración de Empresas por la misma Universidad.

Trayectoria profesional:

- Profesor de Máquinas Eléctricas en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de Madrid, desde el año 1979 hasta el año 1983.
- Desde 1996 hasta 2000, Profesor de Tracción Eléctrica en la Escuela Politécnica Superior de la Universidad Carlos III de Madrid.
- Responsable de Proyectos de Investigación de Energías Renovables en la Empresa Nacional Bazán desde 1979 hasta 1981.
- En 1981 ingresa en Metro de Madrid, donde ha desarrollado diferentes puestos como Jefe del Servicio de Trenes, Jefe de la División de Movimiento y Subdirector de Operación.
- En Diciembre de 2000 es nombrado Secretario General de ALAMYS (Asociación Latino Americana de Metros y Subterráneos).

Cargo actual:

- Desde 1996, Director de Operación de Metro de Madrid, S.A., estando a cargo de la gestión de las líneas (Tráfico), estaciones y cocheras, Puesto de Control Central, Protección Civil y Seguridad.

entrevista

En síntesis, ¿cuál es la historia del Metro de Madrid desde la inauguración de la primera línea por S.M. el Rey Alfonso XIII el 17 de octubre de 1919? ¿Cuáles han sido los principales hitos históricos?

Metro de Madrid abre sus puertas en octubre de 1919 con una línea de 3,5 km y 8 estaciones entre Cuatro Caminos y Sol, respondiendo a las necesidades de dotar de un medio de transporte rápido y de gran capacidad en los recorridos donde se empezaban a generar un número de viajeros, que no podía ser asimilado por una red de tranvías, algo saturada y en competencia con el creciente número de vehículos automóviles. De esta manera se pone en funcionamiento el Metropolitano Madrileño, emulando a los que habían surgido en otras grandes urbes del mundo; Londres, Nueva York, París o Buenos Aires.

La primera adquisición de material móvil de la Compañía Metropolitano Alfonso

XIII, que así se denominaba en su primer periodo en honor a la importante aportación económica que la Casa Real realizó para su construcción, fue de 11 coches motores y 10 remolques, con una capacidad de 24 personas sentadas y 76 de pie. En los primeros 12 meses de funcionamiento, estos vagones fueron utilizados por 14 millones de personas, asentándose la Compañía en los siguientes años como la columna vertebral del transporte en Madrid.

El desarrollo de la red quedó paralizado en los años treinta del siglo pasado por la Guerra Civil. En aquel momento, la red constaba de cuatro líneas con 21 km y 38 estaciones. Las dificultades económicas durante el periodo de posguerra y los sucesivos años, limitó la aportación a 7 nuevos kilómetros y 14 estaciones. Volvió a relanzarse con el desarrollo económico de las décadas de los sesenta y los setenta. Durante los años sesenta, nacieron la línea 5 y el suburbano (actual línea

10), y durante los años setenta comenzaron a construirse las primeras líneas de gálibo ancho (6, 7, 8 y 9).

La Compañía pasa a manos de la Administración Pública entre los años 1978 y 1985, durante el llamado Periodo de Intervención. Durante estos años se superan los 100 km de red con la finalización de la mayoría de la líneas de gálibo ancho (6, 8 y 9).

En 1985 se crea el Consorcio Regional de Transportes que desarrolla una política de potenciación de los transportes públicos, facilitando el intercambio modal, con unos precios asequibles socialmente gracias a los diferentes tipos de abono de transportes para su uso. El éxito fue espectacular, ya que se consiguió pasar de 950 millones de viajeros en 1986 a 1.564 millones en 2004, y se incrementó en más de un 60 por ciento el uso del transporte colectivo en la Comunidad de Madrid.

Año de Inauguración	Línea	Trayecto	Longitud (km)	nº estaciones
1919	1	Plaza de Castilla-Congosto	16,700	27
1924	2	Ventas-Cuatro Caminos	7,862	15
1925	ramal	Ópera-Príncipe Pío	1,092	2
1936	3	Legazpi-Moncloa	6,362	11
1944	4	Argüelles-Parque de Santa María	12,850	20
1968	5	Canillejas-Casa de Campo	20,790	30
1979	6	Circular	23,472	27
1974	7	Las Musas-Pitis	18,832	22
1998	8	Nuevos Ministerios-Barajas	13,895	6
1980	9	Herrera Oria-Puerta de Arganda	19,720	22
1999	9b TFM	Puerta de Arganda-Arganda del Rey	18,280	5
1961	10	Fuencarral-Puerta del Sur	24,010	19
1998	11	Plaza Elíptica-Pan Bendito	2,268	3
2003	12	MetroSur	40,596	28
TOTAL			226,729	237



¿Cómo son los planes de expansión de Metro de Madrid, y cuáles son las distintas fases en la gestión y puesta en funcionamiento desde que se concibe una nueva línea de Metro hasta el uso efectivo de la misma por el usuario final?

La construcción de una línea de metro en la Comunidad de Madrid responde al siguiente proceso:

- 1.** Estudio del Consorcio Regional de Transportes que define el trazado preliminar y la situación de las estaciones.
- 2.** La Dirección General de Infraestructuras de la Comunidad de Madrid realiza los proyectos básicos y los proyectos constructivos de infraestructura y la construcción de las infraestructuras e instalaciones.
- 3.** Metro de Madrid realiza los proyectos funcionales, define los criterios de diseño de nuevas líneas, realiza los proyectos de instalaciones y supervisa la implantación de éstas, realiza las especificaciones para la construcción del material móvil, pone en servicio instalaciones y trenes y, finalmente, explota la red.

Tras esta primera aproximación a la historia, al futuro y a los distintos factores que caracterizan Metro de Madrid, entramos de lleno en un capítulo tan apasionante como es la seguridad. Conceptualmente, ¿qué supone la seguridad en una infraestructura urbana tan importante? ¿Es una prioridad? ¿Qué diferencia a Metro de Madrid para que sea especialmente seguro?

La seguridad es un elemento fundamental dentro del servicio que se presta a los usuarios de Metro de Madrid.

Sobre la base de los indicadores de infraestructura, explotación y servicio de Metro de Madrid, y en comparación con los transportes subterráneos de las capitales de las naciones más avanzadas del mundo, ¿cómo se situaría? ¿Es una infraestructura competitiva?

Nuevamente tengo que recurrir a datos objetivos para contestar a esta pregunta.

Red	Longitud (km)	Número de estaciones	Estaciones (ferroviarias) ⁽¹⁾	Coches*km ⁽²⁾
Madrid	227	190	237	150 Mill
Berlín	153	170	225	129 "
Londres	408	175	377	482 "
Moscú	275	155	170	641 "
París	212	297	378	217 "
Nueva York	471	424	488	538 "
Sao Paulo	57	52	55	88 "
México	201	147	175	331 "
Tokio	270	202	240	415 "
Hong Kong	80	49	59	112 "

(1) Suma de las paradas de todas las líneas.

(2) Número total de kilómetros que hacen todos los coches en 1 año.

Actualmente, Metro de Madrid, al igual que da un servicio de transporte de viajeros rápido, limpio y puntual, debe ser también seguro. La seguridad se ha convertido en una demanda social de primer orden y hoy ya no se concibe ningún servicio público sin la garantía de la seguridad. Los viajeros que transitan en metro diariamente deben sentirse seguros mientras que viajan en los trenes o están en nuestras estaciones.

La seguridad se ha manifestado además como una demanda directa de los usuarios de Metro, ya que en las encuestas de opinión que la compañía realiza periódicamente se ha mostrado desde hace años como uno de los principales factores de valoración del servicio prestado, junto con la velocidad o el tiempo de espera a los

trenes. Esto hace que se muestre como una prioridad tanto general como particular de los viajeros de Metro.

En función de ello, la Dirección de la Compañía ha incrementado desde hace años una política de refuerzo de la seguridad del Metro para intentar que esté en unas óptimas condiciones de seguridad tanto para viajeros como para empleados. Fruto de ello es, entre otras medidas, el incremento de los efectivos de vigilancia contratados por Metro de Madrid en los últimos años, así como el incremento de la implantación de sistemas de seguridad para reforzar la seguridad integral de Metro de Madrid.

¿Nos podría describir cómo se realiza el proceso de gestión del riesgo en

entrevista

¿Qué magnitudes caracterizan a Metro de Madrid?

Longitud total de la red:	227 km.
Número de líneas:	12 + ramal Ópera-Príncipe Pío
Nº km subterráneos:	211
Nº km elevados:	0
Nº km superficie:	16
Nº coches:	1576
Nº estaciones:	237
Nº estaciones subterráneas:	221
Nº estaciones elevadas:	3
Nº estaciones en superficie:	3
Nº escaleras mecánicas:	1216
Nº ascensores:	254
Nº andenes móviles (pasillos rodantes):	24
Nº rampas móviles:	2
Nº pasajeros:	615 millones (2004)
Nº empleados:	5.713 (dic. 2004)
Horario de apertura:	06:00 a.m. (apertura de servicio 06:05)
Horario de cierre:	02:00 a.m. (salida últimos trenes cabeceras 01:33)
Ancho de vía:	1445 mm.
Sistemas de señalización:	Todas las líneas dotadas de ATP Todas las líneas dotadas de ATO excepto la 2 y la RPP
Paneles informativos:	1029
Cámaras TVCC:	2944
Interfonos:	3261

estos capítulos? ¿Cómo está concebido el mapa de riesgos de la empresa?

Metro de Madrid, S.A. diferencia los ámbitos en la gestión del riesgo. La Gerencia de Prevención de Riesgos Laborales, cuya competencia se refiere exclusivamente a los riesgos que puedan afectar a los trabajadores; la Gerencia de Seguridad, que se ocupa de los aspectos relativos a la seguridad personal y al patrimonio, finalmente, existe la Gerencia de Protección Civil, que se ocupa de todos aquellos riesgos que pudieran afectar a los usuarios.

Por tanto, cada una de estas Gerencias tiene definidos unos campos específicos respecto a prevención, protección y la previsión. Así, la Gerencia de Prevención de Riesgos Laborales está definida por la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. En el caso de la Gerencia de Seguridad, sus responsabilidades están ligadas a la prevención y protección contra delitos. Y, por último, la política de prevención de la Gerencia de Protección Civil está definida por el Plan de Emergencia de Metro de Madrid, S.A., el cual contiene el catálogo de riesgos de la empresa y los planes específicos de contingencia y actuación.

Empecemos por la prevención.

¿Cómo está concebido el programa de prevención y que factores abarca?

Nosotros entendemos la seguridad como un concepto global. Esto supone un conjunto de acciones en muy diferentes campos, que, más que yuxtaponerse, se interrelacionan unas con otras. Por tanto, podríamos distinguir un conjunto de siete áreas diferentes de actuación:

1. Actuaciones relativas a cómo proceder en caso de incidencia o de emergencia

este tipo de infraestructuras de medios de transporte?

Es muy complejo explicar resumidamente todo el proceso de gestión del riesgo que se lleva a cabo en una empresa como Metro de Madrid por la que transitan más de dos millones y medio de personas al día a través de más de 200 estaciones.

De forma breve podríamos indicar que la gestión del riesgo se basaría en el análisis continuo de la situación, la influencia de los factores externos en nuestro medio, la

prevención en sus distintas facetas como forma de evitar hechos no deseados o, en su caso, minimizarlos, la implantación de un abanico de medidas de seguridad de muy diferentes tipos en función de las necesidades que vayan surgiendo, y una coordinación y colaboración muy estrecha con las organizaciones estatales que tienen que ver con la seguridad: policía, bomberos, servicios sanitarios, etc.

Dentro de la seguridad y de los factores que la integran, como la prevención, la protección y la previsión, ¿qué espacio ocupa cada uno de



Ampliaciones de Metro y Metro Ligero previstas en la Región de Madrid hasta el 2007. 1-VI-05

Actuación Metro	Estaciones	Kilómetros
Prolongación Línea 1 desde Plaza Castilla hasta Pinar de Chamartín	3	3,1
Prolongación Línea 1 desde Congosto a PAUS de Vallecas	3	3,0
Prolongación Línea 2 desde Ventas hasta La Elipa	1	1,4
Ampliación de Línea 3 desde Legazpi hasta Villaverde Alto	7	7,6
Prolongación de Línea 4 desde Parque de Santa María hasta Pinar de Chamartín	3	2,4
Prolongación de Línea 5 Canillejas-Alameda de Osuna	2	2,2
Nueva Estación de Línea 6 (Arganzuela)	1	-
Ampliación Línea 7 Las Musas-La Peineta-Coslada-San Fernando (MetroEste 7b)	7	8,3
Ampliación de Línea 8 hasta las nuevas terminales del aeropuerto	1	2,6
Nueva Estación de Línea 8 en Pinar del Rey	1	-
Nueva Estación de Línea 9 b (TFM) Rivas Centro	1	-
Prolongación de Línea 10 Fuencarral-Tres Olivos-Alcobendas-San Sebastián de los Reyes (MetroNorte 10b)	11	16,0
Nueva Estación de Línea 10 (Aviación Española)	1	-
Ampliación de Línea 11 de Pan Bendito a Carabanchel Alto	3	3,1
TOTAL	45	49,7⁽¹⁾
Metro ligero		
Nueva Línea A Pinar de Chamartín-Sanchinarro-Las Tablas ⁽²⁾	10	5,3
Nueva Línea B desde Colonia Jardín a Aravaca	17	10
Nueva Línea C desde Colonia Jardín a Boadilla del Monte	19	13,6
TOTAL	46	28,9
Total Metro + Metro Ligero	91	78,6
Móstoles - Navalcarnero	(3)	10

(1) Los 49,7 km de Metro son subterráneos.

(2) La nueva Línea A, Pinar de Chamartín-Sanchinarro-Las Tablas, estará soterrada en un 70 por ciento.

(3) La línea que unirá Móstoles con Navalcarnero no tiene aún definido el tipo de material móvil que empleará (Cercanías o Metro Ligero)

Sólo se ha contabilizado la longitud de vía general para la explotación; si se incluyen los enlaces con los depósitos, el total sería aproximadamente de 90 km.

- en el puesto de mando (tráfico, instalaciones, energía y seguridad).
2. Actuaciones relativas a la intervención en emergencias, que irían desde la redacción de planes de emergencia, el establecimiento del catálogo de riesgos, estadísticas y seguimientos de emergencias, así como todas aquellas acciones de coordinación con los servicios de ayuda externa (extinción de incendios, sanitarios y policiales).
 3. Actuaciones en el ámbito de las instalaciones específicas de protección civil y seguridad. Entre las primeras encontraríamos todo lo relativo a instalaciones de protección civil, tanto en el material móvil como en instalaciones, iluminación, evacuación y señalización. En el segundo caso, los sistemas de vigilancia por control cerrado de televisión, el control de accesos y la gestión de alarmas.
 4. Sistemas de comunicaciones.
 5. Programas de formación, que permiten actuar sobre instalaciones reales mediante la utilización de simuladores.
 6. Programas de investigación y desarrollo, como la modelización numérica computerizada de evacuación y protección civil.
 7. Implementación de nuevas tecnologías, muy especialmente en el campo de la protección civil.

entrevista



Si entramos en el capítulo de la protección, tenemos que hacer referencia al seguro como la protección por contrato contra todo tipo de riesgos. Y, también, como un apéndice de la protección financiera de una empresa capaz de generar y consumir recursos en un año, pero que, además, debe tener muy en cuenta el capítulo de amortizaciones, porque el material rodante se desgasta. ¿Cómo es el programa de seguros de Metro de Madrid?

Está estructurado en distintos tipos de seguros, en función del interés que se pretende asegurar en cada caso, materializándose en las diferentes pólizas de seguros que integran y conforman dicho programa, que abarcan los riesgos fundamentales que afectan a nuestra Compañía. Así, entre otros aspectos, cabe destacar el aseguramiento de los daños que puedan ocasionar a los usuarios los accidentes vinculados a la prestación del servicio de transportes, conforme a las distintas categorías del baremo

establecido oficialmente, mediante pólizas que otorgan a nuestros viajeros una protección más completa y eficaz que la prevista por la normativa que lo regula.

Otros ámbitos en los que incide de una manera destacada nuestro programa de seguros, y en los que procuramos poner un especial énfasis, son los relativos al aseguramiento de las responsabilidades civiles que pudiera llegar a generar el desarrollo de nuestra actividad social –por medio de pólizas que cubren los diversos ámbitos y cuantías en que ésta se pueda concretar–, así como los referentes al aseguramiento de los daños materiales que puedan sufrir las instalaciones con las que se presta el servicio de transporte (edificios, instalaciones, equipos, utillaje, mobiliario, material móvil, etc.), y el grupo de pólizas por medio de las cuales tenemos establecidas previsiones sociales de diverso signo a favor de los agentes de nuestra compañía.

Si bien es obligada por ley la suscripción del Seguro Obligatorio de

Viajeros, sus coberturas son limitadas tanto cualitativa como cuantitativamente. ¿Cómo cuidan y aseguran su responsabilidad civil?

Cabría diferenciar entre el cuidado de las “causas” y el de las “consecuencias”. Las primeras constituyen un problema de prevención de riesgos que trasciende la responsabilidad civil, ya que la seguridad de viajeros y trabajadores constituye, como es lógico, el imperativo prioritario de cualquier medio de transporte. La pluralidad de aspectos en que se manifiesta –seguridad en las estructuras, en el funcionamiento de los trenes, en su conducción, etc.– obliga a atenderla de una manera especializada, con particular atención, en cada ámbito, al estado de la técnica y a las experiencias propias y ajenas.

En cuanto a las consecuencias de la responsabilidad civil, nuestro cuidado consiste en prevenir las falsas imputaciones de responsabilidad, lo que pasa por procurar la máxima información de lo que realmente haya acontecido, de las circunstancias



entrevista



en que se hayan podido desarrollar unos hechos, el verdadero estado de las instalaciones, las personas que hayan podido estar presentes, etc. A tal fin, se procura disponer de los distintos medios técnicos y documentales –interfonos en las estaciones, radioteléfonos en los trenes, hojas de reclamaciones, partes de incidencias e informes, entre otros– que permitan comunicar los hechos y sus datos y, en la medida de lo posible, dejar constancia de los mismos.

Cuanto antecede influye en el aseguramiento de nuestra responsabilidad en la medida en que disminuye el riesgo de que ésta se declare. Dicho aseguramiento se lleva a cabo de una manera escalonada, habida cuenta de la heterogeneidad de las hipótesis de siniestro, que dificulta el que, con una única prima, queden cubiertas tanto las indemnizaciones cuantiosas, harto improbables, como aquellas otras mucho más reducidas, pero también mucho menos improbables. Por ello, y al igual que ocurre en otras grandes explotaciones, nuestra responsa-

bilidad se asegura por tramos, quedando el primero bajo franquicia, y los sucesivos, bajo pólizas independientes.

“¿Cuántas reclamaciones tienen al año?”

Atendiendo a los últimos datos recibidos de nuestra correduría de seguros, y sin entrar a valorar el fundamento y entidad individual que puedan tener cada una de las incluidas en esa cifra global, el promedio se ha situado en torno a las 600 reclamaciones anuales, de las cuales cerca de 40 suelen generar cada año un posterior procedimiento judicial. En términos relativos, la siniestralidad es muy escasa en Metro, habida cuenta de que diariamente se realizan, aproximadamente, unos dos millones y medio de viajes en nuestra red ferroviaria.

“¿Qué frecuencia y cuáles son las causas?”

Aproximadamente, una o dos reclamaciones al día, por término medio, si bien muchas de ellas presentan una tras-

endencia económica muy limitada. Las causas más frecuentes son, con mucho, las caídas, aunque difieren en los lugares donde tienen lugar y, sobre todo, en las circunstancias que se nos imputan, reales o supuestas, las cuales no pueden ser más diversas, desde las referentes a alguna sustancia derramada u objeto arrojado al suelo que a continuación se pisa, hasta los empujones propinados por otros viajeros o las pérdidas de equilibrio atribuidas al propio movimiento del tren.

“¿Cómo se resuelven?”

Respecto a las reclamaciones extrajudiciales, hemos eludido cualquier planteamiento sistemático que suponga una indiscriminada aceptación o rechazo de cualesquiera reclamaciones, procurando, por el contrario, que cada caso sea examinado de una manera individualizada y exhaustiva, a fin de adoptar la postura que, cabalmente, proceda. Cierto es que, en último extremo, la decisión sobre nuestra eventual responsabilidad y su cuantificación queda en manos de los tribunales; pero no creemos que deba llegarse a ellos de una manera obstinada y sin haber atendido a razones. Tampoco podemos prescindir de la postura de la compañía de seguros que, en definitiva, haya de asumir la indemnización en todo o en parte, por lo que la gestión de las reclamaciones extrajudiciales se canaliza a través de una correduría de seguros que coordina las directrices antedichas con el punto de vista que, en cada caso, pueda tener el asegurador.

En cuanto a las reclamaciones judiciales, la depuración antedicha hace que sólo lleguen a juicio los casos en los que esta sociedad o su aseguradora consideren tener razones fundadas para no asumir responsabilidad, lo que se traduce en un balance de resultados bastante

entrevista

favorable, si bien no cabe impedir, como es lógico, que prosperen determinadas demandas que, en nuestra opinión, debieran haberse desestimado o, sencillamente, que, en realidad, no tuviésemos razón pese a estar convencidos de tenerla.

“¿Alguna anécdota?”

No son frecuentes, ya que las reclamaciones veraces presentan coherencia plena y, las que no lo son, suelen articularse con cuidado. Pero en ocasiones no se presta atención a los detalles y entonces surgen anécdotas tales como accidentes en instalaciones que no existen, caídas hacia afuera por haber cedido una puerta que, en realidad, se abre hacia adentro, goteras en el techo cuando la instalación es exterior, frenazos bruscos de un tren encerrado desde hacía varias horas, o sufrir dos caídas consecutivas por una misma escalera.

Si nos referimos a la previsión para el personal de la empresa, ¿cómo está concebido el programa? ¿Quizá seguros colectivos de vida, accidentes y enfermedad? ¿Algún plan de ahorro colectivo para los empleados?

Nuestra empresa dispone de un programa de seguros de previsión social diseñado de conformidad con los compromisos alcanzados a lo largo del tiempo con los trabajadores, teniendo en cuenta la mejora de la protección de los mismos, y sin perder de vista las peculiaridades de nuestra sociedad y el sector al que pertenece.

Las medidas protectoras se han establecido tratando de compatibilizar situaciones que puedan presentarse en la vida profesional de nuestros agentes con la naturaleza de nuestra compañía.

Dejando a un lado la árida casuística que esta materia plantea, cabría destacar, en

términos generales, que esas medidas se materializan en un elenco de pólizas que aseguran a nuestros agentes, o a sus familiares, en situaciones de invalidez, jubilación, fallecimiento y viudedad, en función de las diversas circunstancias que puedan producirse.

¿Qué es la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos? ¿Qué funciones desarrolla y para qué sirve? ¿Cómo colabora Metro de Madrid con esta asociación?

ALAMYS, la Asociación Latinoamericana de Metros y Subterráneos, es una asociación internacional que agrupa a operadores de sistemas ferroviarios metropolitanos de transporte masivo de viajeros, empresas y asociaciones que desarrollan actividades conexas, en el ámbito de los ferrocarriles metropolitanos de los países latinoamericanos y de la península Ibérica.





Esta organización de objetivos altruistas nace como respuesta a la necesidad de poner en común inquietudes y experiencias del sector para atender las afinidades de sus miembros, tanto por sus especificaciones técnicas como por su origen geográfico.

Su finalidad es contribuir al aumento de la productividad, la optimización de recursos, la modernización de infraestructuras y de los métodos de gestión. Y, principalmente, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos por las redes de transporte ferroviario de las grandes urbes que condiciona la calidad de vida en las ciudades.

Metro de Madrid es un miembro principal de ALAMYS. Actualmente, el Director Gerente de Metro de Madrid, D. Ildelfonso de Matías, ocupa la presidencia de ALAMYS y la función de secretario de la organización es realizada por mí mismo, como Director de Operación de Metro de Madrid.

¿Qué ciudades de América Latina cuentan con metro? ¿Cómo son esos transportes? ¿Mantiene Metro de Madrid alguna colaboración directa con alguna de estas compañías?

Hay 35 compañías que operan en ciudades de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Perú, Venezuela, México, Puerto Rico, Portugal y España.

Metro de Madrid mantiene convenios de colaboración con:

- Subterráneos de Buenos Aires (Argentina).
- TRENURB, Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre (Brasil).

Desde el punto de vista de la sostenibilidad de las ciudades, en sus

tres vertientes económica, social y medioambiental, ¿cuál es el impacto que provoca la apertura de una nueva estación de metro?

Los transportes ferroviarios metropolitanos son, por su carácter, casi siempre subterráneos, un medio de transporte que permite a los ciudadanos realizar sus desplazamientos en un tiempo menor que por las colapsadas vías de la superficie, donde el ruido y la contaminación de los vehículos hacen de las ciudades un entorno poco saludable y contrario a su sostenibilidad.

La eficiencia de un tren de metro o un tranvía medida en necesidad de energía para moverse es mucho mayor que la del resto de los vehículos; ésta es la primera ventaja de los transportes sobre rieles. La segunda es la utilización de energía eléctrica, no contaminante, en zonas donde las necesidades de movilidad permiten que los usuarios puedan sustituir sus vehículos particulares o sistemas de transporte menos eficientes por moder-

nos tranvías o trenes que les transportan utilizando mucho menos espacio en la superficie para mover a un número mayor de ciudadanos.

Evaluar una sola estación de metro es muy difícil. Los resultados de un sistema como el metro se evalúan en su impacto en las poblaciones de forma global y en los corredores de transporte que utilizan, como ejemplo, un estudio del Consorcio Regional de Transporte mantenía que la construcción de MetroSur y su conexión con la Línea 10 de Metro (1.000.000 de habitantes) permitiría ahorrar 47.700 horas por día laborable, además de otros efectos positivos como:

- Reducción del consumo energético.
- Beneficios ambientales para la atmósfera.
- Reducción de costes operacionales en el sistema global de transportes.
- Mejora de la accesibilidad.
- Ahorro de espacio en viajeros de superficie.
- Reducción del ruido ambiental.
- Mejora de la salud, etc. ■





agenda

CURSOS ORGANIZADOS POR ITSEMAP SERVICIOS TECNOLÓGICOS MAPFRE (2006)

Denominación del curso	Fecha	Ciudad	País
Curso sobre Herramientas y técnicas para la evaluación de los riesgos ambientales en instalaciones industriales.	19-20 de abril	Madrid	España
Curso sobre Planes de emergencia para el cumplimiento de la prevención de riesgos laborales en actividades no industriales.	25-28 de abril	Madrid	España
Curso sobre la Gestión eficaz de aglomeraciones de masas.	9 de mayo	Madrid	España
Curso sobre la Prevención de riesgos eléctricos en instalaciones de baja tensión.	9-11 mayo	Madrid	España
Gestión del presupuesto y toma de decisiones en inversiones.	11 mayo	Madrid	España
Curso práctico de intervención en lucha contra incendios para la implantación de Planes de Emergencia.	18 -19 de mayo	Barcelona	España
Curso superior de Especialización en Seguridad Contra Incendios.	23-26 mayo y del 30 de mayo al 2 de junio	Madrid	España
Curso sobre El Reglamento de Seguridad contra Incendios en los establecimientos industriales (R.D. 2267/2004 de 3 de diciembre).	3-4 octubre	Madrid	España
Curso práctico de intervención en lucha contra incendios para la implantación de Planes de Emergencia.	5 -6 de octubre	Sevilla	España
Curso sobre Instalaciones eléctricas en Baja Tensión: prevención de riesgos laborales, de incendios y explosiones.	17-18 octubre	Madrid	España
Curso sobre Planes de emergencia en instalaciones industriales para el cumplimiento de la normativa de seguridad y medioambiente.	17-20 de octubre	Madrid	España
Curso sobre las disposiciones en relación con la seguridad por atmósferas potencialmente explosivas. (R.D. 681/2003 de 12 de junio).	24-25 octubre	Madrid	España
Curso práctico de intervención en lucha contra incendios para la implantación de Planes de Emergencia.	26 -27 de octubre	Valencia	España
Curso sobre Planes de emergencia para el cumplimiento de la prevención de riesgos laborales en actividades no industriales.	6-9 de noviembre	Andalucía	España
Curso sobre Programa de Inspecciones periódicas y supervisión del mantenimiento de las instalaciones de protección contra incendios.	14 noviembre	Madrid	España
Curso práctico de intervención en lucha contra incendios para la implantación de Planes de Emergencia.	16 -17 de noviembre	Gijón/ Pontevedra	España
Plan de contingencia, solución preventiva a la interrupción de la actividad empresarial.	23-24 noviembre	Madrid	España
Prevención y Planes de emergencia para eventos y establecimientos con aglomeraciones de personas.	29-30 de noviembre	Madrid	España



Buzón del lector:

Se comunica a todos los lectores de TRÉBOL que se ha habilitado la dirección de correo electrónico trebol@mapfre.com, para canalizar todos los comentarios, sugerencias, cartas y peticiones, hacia la Dirección y Consejo de la revista. Asimismo, se invita a todos los receptores de TRÉBOL a exponer los comentarios que surjan sobre el contenido técnico de los artículos y entrevistas, información que se hará llegar a los autores si se considera conveniente.

