



RECOMENDACIÓN TÉCNICA 10/2019 DE LA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD FERROVIARIA SOBRE EL TRATAMIENTO DE LOS CENTROS DE GESTIÓN EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD

A. OBJETO

El objeto de la presente recomendación es dar directrices sobre cómo deberían ser tratados los centros de gestión por las empresas ferroviarias en sus sistemas de gestión de la seguridad (en adelante, SGS).

Este documento es orientativo, y no sustituye a la normativa a la que hace referencia, ni exime de la responsabilidad del cumplimiento de esta normativa a las diferentes entidades ferroviarias y a su personal.

B. ANTECEDENTES

Tras analizar sus mapas de procesos para localizar cuáles de sus actividades están relacionadas con la seguridad operacional, las empresas ferroviarias deberían concluir que los centros de gestión son un elemento fundamental para la operación ferroviaria.

Actualmente, la tipología de los centros de gestión en las empresas ferroviarias es muy variable, dependiendo mucho del ámbito y tamaño de la empresa ferroviaria: desde centros de gestión muy complejos, con diferentes dependencias territoriales o con distribución por ámbito de actividad, a empresas en las que las funciones del centro de gestión se realizan por un grupo reducido de personal con mayor o menor disponibilidad telefónica para estar en contacto directo con el maquinista.

Pero, en todo caso, todos tienen en común que son el primer nivel de interlocución entre los diferentes actores de la operación y, por tanto, tienen un peso significativo en la seguridad.

La experiencia de esta Agencia en sus tareas de supervisión y evaluación es que no siempre hay una percepción clara del grado de implicación que los centros de gestión tienen que tener dentro de los SGS.

Teniendo en cuenta lo anterior, la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria, en virtud de sus competencias, considera conveniente emitir las siguientes **RECOMENDACIONES**:

Primera: MAPA DE RELACIONES DE LOS CENTROS DE GESTIÓN

Teniendo en cuenta que los centros de gestión son el primer nivel de interlocución entre los diferentes actores que participan en la operación, es conveniente que los SGS de las empresas ferroviarias detallen, dentro de sus mapas de relaciones, las interrelaciones en materia de seguridad que se puedan producir entre dichos centros con el resto de agentes, considerando al menos las que puedan darse con:

- Los maquinistas.
- Otro personal ferroviario.
- Los puestos de mando del administrador de infraestructuras, con los que pueden tener comunicaciones relacionadas con situaciones excepcionales o de anomalías (como las relacionadas con los detectores de vía).
- Otros centros de gestión de otros ámbitos territoriales o negocios de la misma empresa (mercancías, cercanías, alta velocidad...).
- Las empresas mantenedoras.
- Los servicios de emergencia.
- Las empresas cargadoras o que realizan tareas previas sobre el tren, como inspecciones visuales.
- Los servicios comerciales de atención al viajero o al cliente (en empresas de mercancías).
- Otros departamentos de la propia compañía, como los de seguridad o de operaciones.

Los medios para llevar a cabo estas comunicaciones, las circunstancias en las que pueden efectuarse (por ejemplo, evitando la interferencia con la actividad de conducción del maquinista) y la manera de asegurar su trazabilidad deberían igualmente estar definidos y desarrollados en los procedimientos del SGS.

Segunda: PROCEDIMIENTOS DE LOS CENTROS DE GESTIÓN EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD.

1. Dentro de los procedimientos operativos que forman parte de los SGS de las empresas ferroviarias deberían incluirse, al menos, las actividades relacionadas con la seguridad operacional de los centros de gestión, como las siguientes:
 - Participar en la presentación, toma y deje del servicio de los maquinistas.
 - Coordinarse con los prestadores de servicios de las operaciones previas a la salida del tren: maniobras, composición, carga...
 - Verificar que se han realizado las comprobaciones previas precisas para la circulación, como la de que el tren está bien mantenido, que se ha realizado la compatibilidad con la ruta, que el maquinista está habilitado para el itinerario, que el responsable de operaciones de carga ha verificado la disposición de la carga, que se ha realizado la inspección visual, etc.

- Proporcionar útiles de servicio o documentación reglamentaria al maquinista, tanto en condiciones normales como cuando se detecta su falta.
 - Participar en el proceso de tren dispuesto, pudiendo ser el interlocutor con el administrador de infraestructura para confirmar que el tren está preparado para circular.
 - Realizar el control de jornadas de conducción, especialmente en condiciones sobrevenidas o situaciones degradadas que suponen cambios en los turnos inicialmente previstos.
 - Gestionar las modificaciones de los servicios inicialmente previstos.
 - Participar en la inmovilización de material apartado.
 - Gestionar situaciones degradadas sobrevenidas en el material rodante o en sus dispositivos embarcados (señalización, radiotelefonía, megafonía, comprobación de puertas, señales acústicas...) o por anomalías en la carga.
 - Gestionar incidencias relacionadas con la seguridad en la circulación, haciendo de primer interlocutor con las áreas de seguridad.
 - Gestionar incidencias en los servicios (planes alternativos de transporte) como consecuencia de anomalías en la infraestructura, trabajos o factores externos.
 - Coordinarse en situaciones de contingencia y planes de emergencia, haciendo de interlocutor entre el administrador y servicios externos de ayuda, activando en su caso el plan de asistencia a víctimas.
 - Comunicarse con los usuarios en situaciones de anomalías o emergencias.
 - Gestionar las comunicaciones recibidas desde el administrador de la infraestructura relativa a dispositivos de control y vigilancia dispuestos en vía (básculas, detectores de impacto, detectores de cajas calientes...).
 - Gestionar circulaciones especiales: trenes de pruebas, trenes especiales, traslados en situaciones degradadas, etc.
2. Además de lo anterior, en los procedimientos del SGS también deberían incluirse otros aspectos sobre los centros de gestión como, por ejemplo:
- Organización del centro de gestión, identificación de los responsables y posición dentro de la estructura de seguridad de la organización.
 - Transmisión del servicio entre los diferentes turnos del centro de gestión.
 - Auditoría y vigilancia de las actividades del centro de gestión, estableciendo indicadores para sus procedimientos propios.
 - Gestión de las comunicaciones ascendentes tanto de las cuestiones detectadas por el propio centro de gestión como las que le puedan transmitir otros actores.

- Gestión de riesgos operativos en los que esté implicado. Registro de peligros de sus actividades o en los que participe en la aplicación de medidas mitigadoras.
3. Para recopilar todos estos procedimientos operativos e instrucciones sobre el centro de gestión, es recomendable que las empresas ferroviarias desarrollen documentos similares al Libro de Normas del Maquinista, pero particularizados al personal del centro de gestión.

Tercera: FORMACIÓN DEL PERSONAL DE LOS CENTROS DE GESTIÓN.

Actualmente, no existen obligaciones legales en relación con la habilitación del personal de los centros de gestión. Sin embargo, esto no quiere decir que no estén involucrados en funciones relativas a la seguridad operacional, y que, por tanto, no estén sometidos a la obligación de la empresa ferroviaria de incluirlos dentro de su sistema de gestión de competencias.

Al no existir un marco predefinido en la normativa de personal ferroviario, el sistema de gestión de competencias incluido en el SGS de la empresa ferroviaria debería definir los siguientes aspectos para el personal de los centros de gestión:

- Conocimientos requeridos, definiendo las necesidades formativas sobre el sistema ferroviario y sobre las partes del SGS y de los procedimientos operativos o normas internas que deban conocer, tanto para la incorporación inicial como para los reciclajes periódicos.
- Competencias del personal del centro de gestión, como, por ejemplo, capacidad para la gestión de situaciones de urgencia o habilidades en la comunicación y transmisión de información.
- Competencias lingüísticas o idiomáticas.
- En su caso, requisitos psicofísicos exigibles.

Madrid, 21 de octubre de 2019

EL DIRECTOR DE LA AGENCIA ESTATAL DE SEGURIDAD
FERROVIARIA

[FIRMADO EN EL ORIGINAL]

Pedro M. Lekuona García