

HORA PUNTA

JUNY - AGOST 1993

LIGA Y COPA PARA ZONA FRANCA A



**EL BUS TURÍSTIC CORRE
DE NOU PER BARCELONA**



**CONTINUEM
TREBALLANT
CONTRA
EL FRAU**



INICIATIVES

LA COMUNICACIÓN NO VERBAL: LO QUE DICEN LOS OJOS.

Si en un lugar público, al levantar la vista se encuentra con la mirada fija de un desconocido que lo observa y que no se altera ni cuando Vd. le clava los ojos, es casi seguro que Vd. mirará rápidamente hacia otro lado y después de unos segundos se volverá hacia él para ver si todavía lo sigue mirando. Si la mirada de la otra persona persiste Vd. pasará rápidamente a la incomodidad, a la ira o a la alarma.

La mirada fija y sostenida es una amenaza para las personas y para muchos animales. En experimentos hechos a animales con una persona oculta que les miraba fijamente se observaba que se deprimían y al registrar sus ondas cerebrales se contemplan alteraciones. El cómo sabían cuando se les miraba directamente y cuando no es un misterio, puesto que no podían ver al hombre. Se supone que un sonido apenas audible o un movimiento ínfimo captado por la visión periférica da la pista.

Aunque todas las culturas desaprueban el mirar fijamente, algunas son más estrictas que otras puesto que al mirar indicamos cual es nuestro objeto de atención, pero no

cuales son nuestras intenciones, lo que es suficiente para poner nervioso hasta a un primate.

Tanto los hombres como las mujeres miran más cuando alguien les resulta agradable, pero los hombres intensifican más la mirada cuando escuchan, mientras que las mujeres lo hacen cuando son ellas las que hablan. El contacto visual es lo que nos hace real y directamente conscientes de la mirada del otro como ser humano con conciencia e intenciones propias.

Cuando una persona se dirige a nosotros para pedirnos una información, el encuentro primero se realiza con el contacto visual, después los ojos se convierten en una forma sutil y reguladora de la conversación y del lenguaje corporal indicándonos cuándo es nuestro turno de palabra, pudiéndonos generar una relación cálida y afectiva, más efectiva que si la realizamos a través de una ventanilla o un micrófono. En la manera de mirar las personas reflejan su status o categoría profesional. El dominante disfruta de más espacio visual, intenta evitar su contacto para no dar confianza, y cuando capta la mirada de un subordinado, la sostiene hasta hacerlo mirar hacia otro lado.

Se puede intentar engañar con una sonrisita pero los ojos delatan a la persona su estado de ánimo, salud, intenciones, intereses. Es curioso observar en la magia a los prestidigitadores (que hacen trucos) y en el comercio a los vendedores

chinos de Jade que vigilan las pupilas de sus clientes para averiguar cuando una pieza les interesa especialmente y pedir entonces un alto precio por ella.

Las profesiones que tienen que visualizar el trabajo de los demás (en nuestra Empresa hay varias), además de integridad profesional requieren una concienciación en el saber mirar para evitar críticas y tensiones innecesarias, pues lo que resulta molesto no es que te miren, sino la forma en que se hace.

Cuando hablamos por radio-telefono (Trenes-CTC) u otra forma de telefonía en despachos, podemos llegar a pensar que aquella persona por su forma de expresarse es fría, imprecisa, etc. cuando en realidad puede ser consecuencia del canal y el medio que utilizamos por faltar una coordenada fundamental para nuestra cultura, la mirada de los ojos del que habla.

La mirada va ligada totalmente a la cultura y desde la infancia se nos ha enseñado qué hacer con nuestros ojos y qué esperar de los demás. Como consecuencia de ello se considera de buena educación el mirar oportuna y correctamente como si de un ritual se tratase, pues en los ojos encontramos la apertura o el cierre para que nuestras relaciones humanas puedan sobrevivir.

Diego Balsera Rodríguez

HISTORIA RECOPIADA



Així conserva Vicente Gil les 56 postals dels tramvies i autobusos de l'època.

Vicente Gil Fernando, de 82 anys, jubilat de Tramvies, ens fa recordar amb la seva afectuosa carta anys de nostàlgia. Vicente va néixer a Barcelona, el 27.11.1911. Ingressà a l'Empresa de Tramvies el 17.11.1942 i va posseir la categoria de guarda jurat, amb el número d'empleat 1100. Va estar en actiu durant 34 anys i es jubilà el 1976. Tot recordant, explica que a Tramvies, l'any 1972, amb motiu del primer centenari del transport a Barcelona (1872-1972), la Direcció va repartir a tots els treballadors un estoig amb 56 postals en color que representaven els tramvies i els autobusos de l'època.

El nostre amic, que és un home molt manyós, va fer un marc en el qual exposava les 56 postals i les va presentar al butlletí informatiu que en aquell temps s'editava a l'empresa.

Vicente ens ha comunicat que li agradaria presentar-les de nou a Hora Punta.

Des d'aquí li agraïm el seu gest, que demostra que el pas del temps manté l'esperit i la il·lusió del primer dia.

Il·lusió completa!

Joan A. Rodríguez Gazulla

Director de la publicació

Albert Busquets Blay

Coordinació

Maria Ramos Fontova

Assistència Redaccional

AVALANCHE

Consell de Redacció

Rufino Alonso Fernández, Maria Dolores

Alvarez Arranz, Diego Balsera Rodríguez,

Lluís Bruguera Casas, José A. Dorador

Fernández, Oriol Espinàs Masip, Enric

Garcia Serrano, Joaquim Gisbert Castillo,

Juan Gómez Márquez, Carmelo Justicia

Juárez, Gustavo Lamadrid Santos,

Isabel León Montero

Col·laboradors nº 17

Zoraida Betancor

Daniel Fernández

Victorino González

Carlos R. Mariño

Roberto Martínez

Orta

Joan A. Rodríguez Gazulla

Rafael Rodríguez

Carlos Royo

Fotografia

Màrius Canet

Assessoria i Disseny

AVALANCHE

Edició

TMB



ENTREVISTA

AMB JESÚS TORRES,

CAP DE MATERIAL MÒBIL DE METRO

Fill d'empleats de la companyia i amb una llarga trajectòria professional en el Ferrocarril Metropolità de Barcelona, Jesús Torres, Cap de Material Mòbil de Metro, és un d'aquells homes que no pot amagar l'apassionament per la seva feina.

Hora Punta.- Quins són els trets més rellevants de la seva evolució professional a TMB?

Jesús Torres.- Sóc fill d'empleats i em vaig formar a les escoles professionals que les empreses grans, com la nostra, tenien per suplir la manca de centres de formació d'aquest tipus en aquells moments. La meua trajectòria a Metro va començar l'any 1961 quan vaig substituir un perit industrial que acabava de marxar. Més tard vaig compaginar els estudis d'Enginyeria Superior amb la meua feina a Electrificación (subcentrals, senyals, etc.). Al cap d'uns vuit o nou anys vaig acabar els meus estudis i em van destinar, coincidint amb l'arribada dels trens de la sèrie 1.000, al capdavant de la recepció d'aquest nou material mòbil amb la responsabilitat dels tallers de Vilapicina de la línia 5. Des del juliol del 1982 sóc Cap de Material Mòbil de Metro.

H.P.- Què es requereix per ser Cap de Material Mòbil? Quins coneixements cal tenir respecte a l'explotació?

JT.- Com per ser Cap de qualsevol divisió, servei o unitat autònoma de gestió a l'empresa, en relació a l'operativitat es requereix tenir un coneixement general de com funciona tot el conjunt de l'empresa. Es a dir, no es pot ser Cap de Material Mòbil ni cap de qualsevol divisió de Taller, etc. sense conèixer de forma general els temes d'electrificació, catenària, carril conductor, via, material mòbil divers, etc. i també l'operativitat de l'explotació, ja que el Cap de Material Mòbil i el seu equip han d'estar continuament fent-se càrrec de les necessitats de l'entorn. També cal conèixer els plans econòmics de cada moment. Aquí hi ha un servei que és qui ven el producte, Explotació, i hi ha uns altres serveis, entre ells el de Material Mòbil, que preparen aquest producte perquè sigui el millor possible.

HP.- Com funciona el servei de Material Mòbil de Metro?

JT.- Actualment la nostra actuació va des del moment en què es proposa a la Direcció com han de ser els trens que han de circular per les nostres línies fins al moment en què es decideix el seu desballestament per treure'ls de servei. La nostra feina consisteix a elaborar els plecs de condicions del projecte, estudiar les necessitats d'explotació que s'han de cobrir, valorar quina és la tecnologia de l'entorn del nou material que més convé a TMB, mirar de rendibilitzar al màxim aquesta inversió i, naturalment, seguir de molt a prop tot el procés fins al final, la qual cosa vol dir definir condicions tècniques, fer un seguiment de la fabricació, posar-lo en servei i mantenir-lo al menor cost que es pugui amb la màxima rendibilitat.

HP.- A què es deu la millora de les ratios d'avaries del material mòbil de Metro?

JT.- Influeixen molts factors. Això es deu, bàsicament, al fet que tenim uns trens tècnicament molt avançats amb una gran part de tecnologia electrònica avançada, la qual cosa vol dir que els nostres equips humans són molt qualificats. D'una banda el binomi trens més avançats/equips altament qualificats, i de l'altra l'ajustament i la rendibilitat dels plans de manteniment, fan que la fiabilitat dels nostres trens sigui cada vegada més gran. També han influït les millores introduïdes al projecte durant el llarg període de garantia.

HP.- Com es podria explicar aquesta tendència de les administracions ferroviàries de donar certes feines (manteniment, etc.) a empreses externes?

JT.- No és una tendència de les empreses ferroviàries, sinó que és un condicionament del mercat. Estem en un mercat lliure on el preu i la qualitat estan a l'abast de qualsevol. Aleshores, les empreses de transport i concretament la nostra ha de rendibilitzar al màxim el cost del servei, la qual cosa no vol dir que es tregui feina a ningú, perquè les hores de treball són les mateixes però distribuïdes també entre d'altres empreses i això, socialment parlant, no redueix el treball en el mercat professional. És una qüestió únicament de condicions de mercat.

Al marge de tot això, ha de quedar clar que continuarem fent moltes de les feines de reparació i manteniment dels trens perquè no podem dependre totalment de tercers i hem de continuar sabent fer aquestes feines.

HP.- Fa un temps es van substituir els trens de la sèrie 400 pels de la sèrie 4.000 i es va comprovar que aquesta operació va ser rendible, tant econòmicament com socialment, fins i tot sense haver-ne estat amortitzada. En aquests moments hi ha gent que es pregunta què passarà amb la sèrie 1.000, trens als quals se'ls han introduït millores importants.

JT.- Des del punt de vista del servei, la perspectiva és que duraran encara 20 anys. Una de les recomanacions de la UITP (Unió Internacional del Transport Públic) expressades després d'haver estat consultades totes les empreses que en són membres, com és el cas de TMB, és que la vida del material mòbil ferroviari tipus metro o rodalies, generalment no ha de sobrepassar els 30 anys. Ara bé, també recomana la UITP que un tren pugui tenir una vida de 40 anys si és objecte, als 20 anys, d'una inversió que comporti un equilibri entre el cost de l'augment d'aquests deu anys de vida i el que costarien trens nous posats a la via durant aquests anys. Ara estem en aquesta fase amb la sèrie 1.000 i per això s'estan introduint millores en aquests trens (aire condicionat, modificacions a les bogies que comporten més seguretat, ATP, remodelació interior, etc.).

HP.- Quina és la previsió quant a material mòbil per a la línia 2, que sembla tindrà unes instal·lacions fixes d'un alt nivell?

JT.- Els trens que comprarem per a la línia 2 seran els mateixos que hem vist de la sèrie 2.000 que corren ara per la línia 3, però amb una tecnologia de corrent altern per als motors, la qual cosa disminuirà les despeses de manteniment, millorarà encara més la fiabilitat del servei i estarem en línia amb el màxim nivell tecnològic al món de la tracció elèctrica.

HP.- Què aporta la feina de Material Mòbil per donar un bon servei a la ciutat?

JT.- Material Mòbil ha de tenir sempre els trens en una disponibilitat òptima, és a dir, el màxim de trens disponibles, amb el mínim nombre de trens d'adquisició, perquè és clar, si dones 10 trens i en compres 20, doncs no té massa mèrit. Nosaltres estem donant pràcticament el 100% de servei sense material de reserva en el cas de les línies 1 i 3. En aquest factor de la disponibilitat hem d'afegir els de la



Jesús Torres.

fiabilitat i la seguretat, en els quals estem millorant dia a dia, i segur que això el ciutadà ho nota.

HP.- El metro de Barcelona està considerat capdavanter a nivell tecnològic. Altres empreses espanyoles han demanat la col·laboració de Metro en els seus projectes de posada en marxa. Què ens podria explicar sobre aquestes col·laboracions?

JT.- Tot això va començar per a Material Mòbil amb l'èxit dels trens de les sèries 3.000 i 4.000. Aquests trens van aportar al mercat ferroviari moltes idees noves. Va ser, per exemple, la primera vegada que als constructors se'ls va exigir de veritat el compliment de la fiabilitat contractual, etc. El fet que el concurs d'adjudicació d'aquests trens el guanyés, en part, una empresa japonesa -Mitsubishi- va fer que molta gent del sector tingués dubtes sobre la viabilitat del projecte en un metropolità europeu -més aviat per diferències culturals que no pas per la qualitat, fora de dubtes, de la tecnologia japonesa-. Aquest gran èxit va fer que ens plantegéssim la possibilitat de rendibilitzar la nostra experiència col·laborant amb altres empreses ferroviàries. Aquesta participació amb companyies d'altres ciutats (València, Bilbao, Lisboa, Porto, etc.) ha comportat que els nostres quadres tècnics es mantinguin al dia amb el màxim nivell de coneixements sobre tecnologia punta ferroviària. M'agradaria que això pogués continuar, sense perjudici del nostre negoci bàsic que és transportar gent a Barcelona, perquè ens dona una experiència i uns coneixements que en el futur potser haurem d'aplicar a casa nostra.

HP.- Pensa que la descripció i valoració de llocs de treball iniciada fa 3 anys ha donat resposta a les inquietuds del personal de Material Mòbil, l'expressió de les quals va contribuir al fet que la Direcció prengués la decisió de fer-la?

JT.- Sí que és cert que aquell neguit mostrat pel personal de Material Mòbil va contribuir al fet que la Direcció de l'empresa decidís fer la descripció i valoració de llocs de treball per tal de posar al seu lloc el ventall salarial segons les circumstàncies actuals de cada lloc de treball. Això ajudarà a solucionar diferències que no han de ser-hi entre llocs de treball que mereixen el mateix reconeixement. Aquest procés ha de donar resposta al neguit expressat llavors pel personal de Material Mòbil, i crec que així serà.

PANORAMA

Les primeres 50 terminals de la xarxa "Servicaixa" ja venen targetes multiviatge de Metro i FGC. Des del començament del mes de juliol les targetes multiviatge T-2 i T 50/30 (vàlides per al metro i línies urbanes de FGC) ja es poden comprar a les primeres 50 terminals de la nova xarxa "Servicaixa" que s'han posat en funcionament a Barcelona.

Aquest servei és resultat de l'acord signat per la Caixa d'Estalvis i de Pensions de Barcelona i Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) el passat mes de març, pel qual "la Caixa" vendrà targetes de metro i autobús per mitjà d'aquesta nova xarxa. Així, també està previst que la venda que ara s'ha iniciat amb aquests títols de Metro es vagi estenent a la resta de títols vàlids per a l'autobús al llarg de 1994.

No obstant això, i mentrestant, "la Caixa" i els responsables del transport metropolità de Barcelona han acordat el manteniment de la venda de targetes d'autobús a les oficines de "la Caixa" a Barcelona, fins que la xarxa d'autobusos tingui instal·lats els dispositius de control del nou sistema previstos per a final de l'any 1994.

"Servicaixa", que disposarà abans de final d'any d'una xarxa de 400 terminals, és una nova xarxa de terminals

TARGETES MULTIVIATGE A LA XARXA "SERVICAIXA"

d'autoservei que opera ab les llibretes i targetes de "la Caixa", i també amb qualsevol de les adherides als sistemes 6.000, Visa i Eurocard/Mastercard. En tots els casos, la terminal demana a l'usuari el seu número secret per poder operar i ofereix un màxim de targetes per operació.

Amb aquesta mesura, TMB continua l'ampliació dels punts de distribució dels principals títols de viatge de transport públic (recordem que, recentment, també s'ha arribat a un acord per vendre targetes multiviatge d'autobús als establiments de travesses) en benefici dels usuaris i dels ciutadans en general.

La venda dels esmentats títols queda de la següent manera:

* Targeta T-1 (10 viatges a la xarxa d'autobusos de TMB, metro i xarxa urbana de FGC) es ven manualment a les oficines comercials de TMB, a les caixes d'estalvi i alguns bancs, a les taquilles de la xarxa de metro i als establiments de travesses.

* Targeta T-2 (10 viatges a la xarxa de metro i línies urbanes de FGC) a més de la venda manual als punts habituals, es pot adquirir als llocs de venda automatitzada, com ara totes les màquines expenedores de la xarxa de metro i a les terminals de la xarxa "Servicaixa".

* T 50/30 (metro i línies urbanes de FGC) als mateixos punts de venda que la T-2.

La resta de títols (T-Mes, T-Dia i d'altres) es poden adquirir als punts de venda habituals: oficines comercials de TMB, taquilles de Metro i FGC i altres xarxes de distribució de l'EMT.



Als terminal de la xarxa "Servicaixa" es poden adquirir les targetes multiviatge T-2 i T-50/30.

EL ENTORNO DEL FRAUDE

La temàtica del fraude no se puede desligar de los problemas de su entorno. Hay que entender que la red de Metro no está aislada de lo que es Barcelona y el Area Metropolitana en su conjunto. Toda la conflictividad que puede generarse en el exterior nos revierte de forma directa al formar parte del entorno de las personas a las que transportamos.

Desde esta perspectiva podemos diferenciar algunas zonas de la red que presentan mayor incidencia en cuanto a fraude que otras, como son los extremos de las líneas. Estas estaciones se encuentran situadas en barrios que se ven generalmente más afectados por los problemas de paro y marginación que el resto.

Esto ha hecho que se haya ido generando una subcultura donde ciertas conductas antisociales (entre ellas la de "colarse en el Metro") se ven abonadas. Este sería el caso de estaciones como Bellvitge, Torrassa, Santa Coloma, Lluçmajor, Pep Ventura, Besós Mar, Sant Ildefons, Can Vidalet, Pubilla Cases o Paral·lel y Liceu, que aunque sean estaciones céntricas se ven inmersas en un entorno que hace que confluyan hacia ellas personas con una tipología claramente defraudadora.

Siguiendo dentro de esta problemática, de un tiempo a esta parte se observa en horas puntuales el acceso a unas cuantas estaciones dispersas por la red de personas que acuden a los Centros de Atención al Drogadicto para seguir

un tratamiento de metadona. Estas personas, escudándose en su proceso de rehabilitación, no abonan su billete y presentan además gran conflictividad. Se encuentran en esta situación estaciones como Arc de Triomf, Palau Reial, Sagrera, Barceloneta y Drassanes.

Otra problemática distinta ha sido la ocasionada por la implantación del NSP. Si bien en un principio el fraude en estas estaciones se disparó, en la actualidad se halla muy controlado, y podemos afirmar que se mueve dentro de unos márgenes reducidos. Estaciones con NSP en las que se realizan campañas de intervención son Maragall 5 y 4, Hospital de Sant Pau, Verdader 5, Diagonal 5 y 3, Hospital Clínic, Entença, etc.

MENORES DE EDAD

Otra situación distinta la encontramos en aquellas estaciones concretas donde en sus inmediaciones se hallan institutos, escuelas de formación profesional o la Universidad. Este tipo de fraude está circunscrito a unas horas muy concretas. El hecho de que este tipo de defraudadores generalmente son menores de edad o están sobre los límites de la edad legal dificulta enormemente las labores de intervención. En la mayoría de los casos estos jóvenes sólo hacen el trayecto de una estación ya que viven en las inmediaciones de los centros y realizan este acto como una forma de identificación y autoafirmación con respecto a su grupo. Estaciones afectadas por esta forma de fraude pueden ser Gavarrà, Bellvitge,

Lluçmajor, Hostafrancs, Mercat Nou, Universitat, etc..

La intervención que se lleva a cabo los fines de semana es totalmente diferente a la del resto de días. Se centra casi exclusivamente en estaciones donde existen discotecas en sus cercanías como pueden ser Torrassa, Pubilla Cases, Alfons X, Joanic, Pep Ventura, Hospital Clínic, Fontana, etc. Las especiales circunstancias que se producen en esos momentos (alcohol, agresividad, salida en grupo, etc.) hacen que la actuación de los grupos de intervención sea muy delicada y por eso se refuerzan con más agentes o solicitando en ocasiones el apoyo de vigilantes jurados. También se realizan, de forma regular, intervenciones masivas en pasillos de enlace y trenes. Este tipo de intervención permite incrementar el número de personas intervenidas ya que es en los enlaces donde circula, aproximadamente, el 60% del pasaje diario, a la vez que aumenta la percepción de control del fraude en nuestros clientes. Todas estas actuaciones han permitido reducir el fraude de forma importante. Ello se ha constatado en los estudios que desde el Departamento de Estudios y Análisis se vienen realizando de forma periódica y que son los que nos permiten planificar la intervención hacia aquellas estaciones que lo requieren, y mejorar los resultados de la lucha contra el fraude que tiene entablada nuestra empresa.

Carlos Royo
Intervención Metro

EL "BARCELONA BUS TURÍSTIC" DEL 93

**EL "BARCELONA BUS TURÍSTIC" ARRIBA
AQUEST ANY FINS A LA VILA OLÍMPICA I INCORPORA
NOUS AUTOBUSOS DE PIS BAIX.**

Com cada any quan arriba l'estiu, el Barcelona Bus Turístic (línia 100) fa el seu recorregut per la ciutat fins el 12 d'octubre, amb l'objectiu de servir els nombrosos visitants i els mateixos barcelonins que volen aprofundir en el co-

neixement dels atractius monumentals de la nostra ciutat. La novetat d'aquesta temporada és que la línia ha afegit una parada més al seu itinerari, la de la Vila Olímpica, i ha posat en funcionament per primera vegada dos autobusos de pis

baix per facilitar-ne la utilització a persones amb mobilitat reduïda.

Aquest bus turístic, que promou TMB i el Patronat de Turisme, permet que cada persona pugui organitzar-se la visita d'acord amb les seves preferències personals al llarg d'un itinerari establert que la situa estratègicament als principals llocs d'interès de Barcelona, ja siguin monumentals, històrics o de lleure, i pugui gaudir al mateix temps dels seus mitjans de transport singular (telefèric i funicular de Montjuïc, Tramvia Blau, funicular del Tibidabo i golondrines).

El Bus Turístic comença a funcionar a les 9 hores del matí a la plaça Catalunya i té la darrera sortida a les 19.30 hores, amb una freqüència de pas de 20 minuts aproximadament. El bitllet de l'autobús, de tipus "forfait", pot utilitzar-se tantes vegades com es vulgui durant el temps de validesa del document. Per a un sol dia el preu és de 1.000 pessetes i de 700 pessetes per a mig dia (a partir de les 14.00 hores) i per als nens de 4 a 12 anys.

Aquest servei, que començà a funcionar el 1987, va ser utilitzat l'any passat per 86.145 persones, una xifra important d'usuaris que es vol superar en l'edició d'enguany.



El Barcelona Bus Turístic a les portes de l'Estadi Olímpic.

Gustavo Lamadrid

DATOS BÁSICOS ENERO-JUNIO 1993

	Metro	T.B.
Número de viajes vendidos	127.741.000	88.122.000
Averías durante el primer semestre 1993	1.045	4.131
Quejas y reclamaciones	789	539
Intervención pasajeros	3.211.022	1.098.564
Total sanciones	14.967	4.513

En el número anterior de HORA PUNTA se comentaron las características principales de uno de los cuatro grupos operativos que componen el servicio de CR, el grupo operativo de Inspección. A lo largo del presente artículo se van a exponer las principales características del Grupo Operativo de Regulación, grupo de especial importancia por su impacto en la actividad principal de Transports de Barcelona, así como por su influencia en la gestión global del tránsito de la ciudad.

Importancia que adquiere un punto más elevado si se tiene en cuenta que la función de regulación, ejecutada por este grupo, se apoya básicamente en los conocimientos teórico-prácticos de los profesionales que forman el grupo (el soporte informático, en este caso, es mínimo) y en las líneas de actuación recogidas en el Plan anual de Regulación. Este plan está diseñado, como en el caso de la inspección, para la consecución de los objetivos anuales de CR, bajo un criterio de equilibrio entre la calidad del servicio y la gestión económica del mismo, objetivos específicos que están de acuerdo con las decisiones estratégicas, propias de Control y Regulación, y con las estrategias y objetivos generales de TMB.

Si bien es cierto que, como se ha mencionado anteriormente, en este grupo es importante el conocimiento teórico-práctico de que dispone el profesional asignado, también lo es el esquema organizativo y funcional implantado, que tiene como objetivos-horizonte la búsqueda de la gestión eficaz y eficiente del binomio oferta-demanda, en la etapa productiva en que dicho binomio se halla bajo la responsabilidad de dicho grupo operativo, y la asignación de responsabilidades al mismo, sobre una parte de las cuentas de resultados, económica y social, de la empresa.

GESTIÓN POR GRUPO DE LÍNEAS

En este esquema funcional organizativo destacan ideas de presente y futuro como son: la implantación del modelo de **Gestión por Grupo de Líneas (GGL)**, modelo que ha permitido asignar a cada Subjefe de Inspectores y a su grupo de MIE's la gestión de un conjunto de líneas, responsabilizándoles de forma directa de los resultados que obtienen dichas líneas, no sólo desde el objetivo de regularidad sino desde aspectos ligados intrínsecamente con los resultados económicos de las mismas. Aspectos que forman, como se expondrá a continuación, el marco funcional de este colectivo: la puesta en marcha de un sistema de **Gestión Participativa por Objetivos (GPO)**. Estos sistemas se complementarán en el futuro con tecnología informática aplicada a dicha gestión, tecnología asociada, en estos momentos, a proyectos en estudio, orientados a obtener máximas cotas de eficiencia de los diferentes equipos de mando.

Este Grupo Operativo está formado por 51 Mandos Intermedios de Explotación, divididos en ocho equipos de "GGL" (cuatro de mañana y cuatro de tarde), equipos que tienen un subjefe responsable (ocho en total) que a su vez depende de un único Jefe de Inspectores. El marco funcional contemplado en el Plan Anual de Regulación es el siguiente:

- **Aplicación directa de medidas reguladoras, orientadas a obtener máximos de Regularidad**, aspecto que impacta especialmente en la Calidad del servicio (Largas, Limitaciones, Horarios provisionales, Adelantos y/o retrasos programados, etc...).
- **Aplicación directa de medidas de garantía de Itinerarios, orienta-**



Grupo de MIE's de la tercera área.



Grupo de MIE's de la segunda área.

das a mantener esta característica de la oferta (Desvíos por Obras, Manifestaciones, Incidencias de Tráfico, etc...).

- **Detección y Corrección provisional de desequilibrios entre Oferta y Demanda, en tiempo real**, informando inmediatamente de tal circunstancia para su posterior estudio y reprogramación, si procede, por parte del Servicio correspondiente. Estas correcciones tienen validez inicialmente para el día que se está gestionando, y consisten, por ejemplo, en la extracción de una unidad asignada a una línea que tiene un bajo nivel de carga y una regularidad aceptable, en ese instante, y su inmediata inyección en otra línea cuyas condiciones son distintas (se produce una "dejada de gente en tierra" o no existen mínimos de regularidad con alto nivel de pasaje). Estas acciones están orientadas a transportar el máximo de pasaje con los medios que la empresa pone cada día en la calle.

- **Propuestas de Micro-variaciones de oferta**. Estas propuestas afectan a la modificación de los tiempos de horario de las líneas, en base a cambios observados en las circunstancias del tráfico, incremento de unidades en determinados intervalos horarios por incremento observado de pasaje, ubicación de determinadas paradas o terminales, etc...

- **Atención de incidencias en el autobús o en sus inmediaciones**, comunicadas tanto por los conductores de líneas, como por los usuarios.

- **Realización puntual de las funciones propias del Grupo Operativo de Inspección**, especialmente en aquellos casos en los que los objetivos de inspección (Detección y Supresión del Fraude externo,

etc...) adquieren máxima prioridad. Ambos grupos operativos comparten, sin condiciones, el mismo conjunto de objetivos.

- **Atención a todos los elementos humanos y materiales de la empresa, en la calle**, (conductores, flota, paradas, etc...) dado que los mandos afectados tienen un alto grado de responsabilidad sobre dichos elementos durante la ejecución del servicio.

Antes de finalizar este breve apunte del marco funcional contemplado por el Plan Anual de Regulación, y a pesar de no tratarse de una función propiamente dicha, sí que es importante destacar la colaboración que presta este grupo operativo a la Guardia Urbana a la hora de abordar determinadas situaciones de tráfico, colaboración que, en algunos casos, ha sido decisiva. De todas las funciones expuestas, las más importantes, si se tiene en cuenta el porcentaje de tiempo dedicado, son las cuatro primeras. Entre ellas, por su impacto directo sobre la actividad del conductor y por su relevancia en el Seguimiento de Oferta, destaca la **Aplicación de Medidas Re-**

REGULACIÓN

PLAN Y REGULACIÓN DE LA EXPLOTACIÓN

OPERATIVO DE REGULACIÓN



Grupo de MIE's de la primera área.



Grupo de MIE's de la cuarta área.

reguladoras. En este caso el procedimiento seguido por el MIE consiste en acumular la información que le va llegando en un momento dado, vía radio (sistema que le mantiene en contacto permanente con el Centro de Regulación de Tráfico - CRT), por captación directa desde su punto de regulación o por información de los propios conductores de la línea, para analizarla inmediatamente. Si de dicho análisis se desprende que se está produciendo o se va a producir un espacio mayor del normal entre dos unidades, provocando una rotura del intervalo de paso, busca entre el conjunto de la línea, aquella unidad que esté en mejores condiciones para ser regulada e inmediatamente le sale al paso. El vehículo es parado y se procede a informar brevemente al conductor del cambio en su programa de trabajo. "La Limitación o Larga está servida...". El acierto en la decisión por parte del Mando y la inestimable colaboración por parte del conductor, al efectuar un cumplimiento eficiente de la instrucción recibida darán, como resultado, un impacto mínimo en la calidad de la oferta.

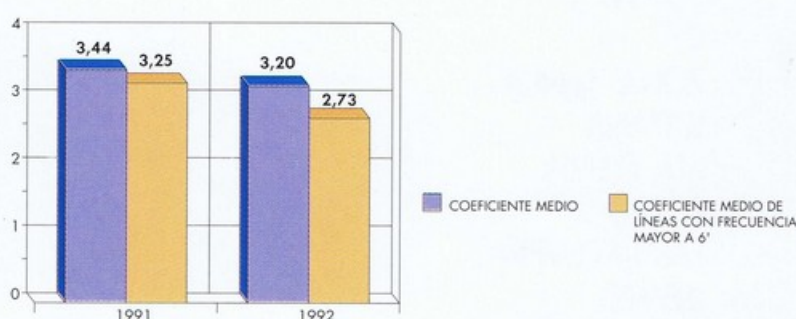
RESULTADOS DE 1992

Los resultados obtenidos en 1.992 por este grupo operativo fueron recogidos, en parte, por el Informe de Gestión que, con carácter mensual y de uso interno, confeccionan los Servicios Centrales de Control y Regulación. Hay una parte de dichos resultados que está asociada, en estos momentos, a las mejoras que en el Sistema de Información de dichos Servicios Centrales se están diseñando, en la línea de complementar el sistema de GPO y el modelo de GPL, anteriormente comentados. La información disponible ha permitido una primera aproximación al proceso de validación del Plan Anual de Regulación establecido para el citado año, posibilitando al mismo tiempo el diseño del Plan Anual Regulación '93.

De los resultados obtenidos destacan:

1.- Disminución del Coeficiente de Regularidad en líneas no cubiertas por el SAE.

COEFICIENTE DE REGULARIDAD EN LÍNEAS SIN SAE

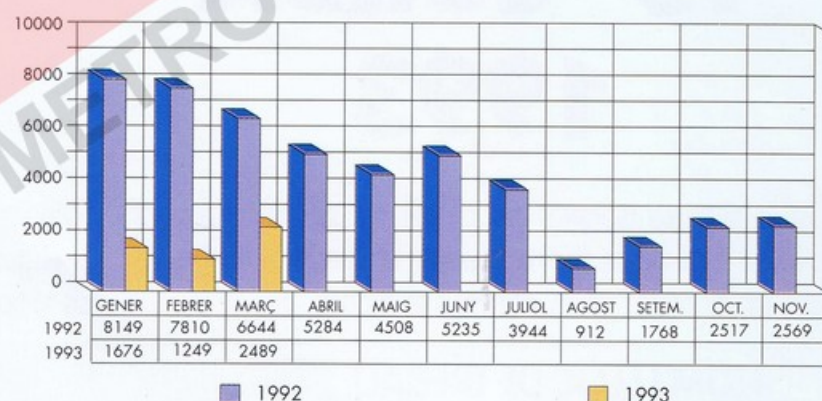


2.- Ajuste del número de medidas reguladoras ordenadas (Limitaciones, Largas, Pérdidas de Vuelta, etc...), como consecuencia del paso de aplicación de medidas "a posteriori" a la aplicación de medidas "a priori" (acciones preventivas), obteniendo así una disminución de los "kilómetros no realizados".

PORCENTAJE DE ACCIONES REGULADORAS RESPECTO A LOS VIAJES PROGRAMADOS MARZO 1993



GRÁFICO DE ACUMULACIÓN ANUAL DE ACCIONES REGULADORAS



Como ya se expuso en el artículo sobre el Grupo Operativo de Inspección, la puesta a punto del Sistema de Información de CR, de acuerdo con la nuevas estrategias de gestión empresarial que TMB va a poner en marcha, tienen que posibilitar una gestión eficaz y eficiente del binomio oferta-demanda, en tiempo real, que responda a las necesidades de la ciudad en cada "instante". El Grupo Operativo de Regulación no va a quedarse al margen de este objetivo, y va a responder positivamente a la exigencia del esfuerzo necesario para lograr su propio objetivo: La Micro-Gestión del binomio Oferta-Demanda.

Carlos R. Mariño Sánchez
Jefe de los Servicios

Centrales de Control y Regulación de la Explotación

FIESTA ENTREGA DE TROFEOS DEL TORNEO DE FÚTBOL-SALA DE TMB

Se cumplió el objetivo!, hemos logrado terminar con buen pie y optimismo hacia el futuro la temporada futbolística de TMB.

El pasado día 12 de Junio, celebramos todos los equipos el final del campeonato, con un "torneo de copa", en las instalaciones de Gavá Estival. Una vez más el equipo de Zona Franca A (doblete en la liga y copa) se alzó con el triunfo, si bien los ganadores hemos sido todos los participantes que hemos hecho posible un gran acto deportivo-social.

Estuvimos acompañados por familiares y amigos, disfrutamos de una gran calidad técnica en los partidos disputados y además pudimos darnos un agradable baño en la piscina, ya que el buen tiempo también se sumó a la fiesta.

Al final de la jornada, el Consejero Delegado, Emilio Lopez Bailón, animó a todos los participantes a continuar la próxima temporada, ya que no hay nada mejor que el deporte para establecer relaciones de compañerismo; después procedió él mismo, junto con el Director de Personal, Joan Murcia, y el Director del Area operativa de Metro, Agustín Castillo, a la entrega de los trofeos a todos los equipos.



Zona Franca A consiguió el doblote. La liga y la copa fueron para ellos.

Cerca de las tres de la tarde se sirvió un aperitivo que nos dejó un buen sabor de boca para seguir un año más. ¡Felicidades a todos!

HORA PUNTA



Agustín Castillo hace entrega de uno de los trofeos.

La gent de TMB va estar present en la darrera edició de la Cursa.

GENT DE TMB A LA 15ª CURSA 1993

De la mateixa manera que durant els Jocs Olímpics va quedar ben palès que Barcelona té "poder", també va quedar demostrat que Catalunya té esperit.

L'èxit de la 15a Cursa d'"El Corte Inglés", pel que fa al nombre de participants (92.327), fou el rècord mundial 1993, i d'entre ells, n'hi havíem uns quants que treballem a TMB i que som afeccionats a córrer.

Si el guanyador va fer un temps molt bo, nosaltres també. Els temps assolits per la gent de TMB van ser els següents:



NOM I LLOC DE TREBALL

J. LINO GIL LOMBARTE
JESÚS IGLESIAS MORILLAS
JOSÉ MONTERO FERNÁNDEZ
JOAN A. RODRÍGUEZ GAZULLA
JOSÉ BENET GÓMEZ
J.A. GONZÁLEZ CRESPO
M.A. BOCANEGRA VERDUGO
JUAN MUÑOZ OCAÑA
PEDRO GIL SÁNCHEZ
J.R. COSCULLUELA FERRER
JESÚS BUJ ALEIXANDRI
M. SALGADO SANTAMARINA
ISRAEL MUÑOZ CARMONA
J.C. MÁRQUEZ PARRA

LLEVANT
CRT
BORBÓ
STA. EULÀLIA
LLEVANT
STA. EULÀLIA
LLEVANT
CRT
ZONA FRANCA I
LUTXANA
STA. EULÀLIA
BORBÓ
FAMILIAR EMPLEAT
LLEVANT

TEMPS

46'33"
49'57"
50'26"
50'30"
50'50"
51'43"
1H 1'4"
1H 3'
1H 7'
1H 14'
1H 18'
1H 23'
1H 23'
1H 28'

Joan A. Rodríguez Gazulla

ENTREVISTA CON JUANA MURILLO ARRIERO, AUXILIAR DE CONTROL E INFORMACIÓN.

Juana Murillo es desde hace un año y medio Auxiliar de Control e Información y realiza labores de Intervención en Metro. Nació en Hinojosa del Duque, Córdoba, ingresó en la compañía hace 27 años y se muestra optimista respecto a los efectos que su nueva función tiene en la disminución del fraude.

"¡Ahí te quedas metro cuadrado!", pensó nuestra compañera cuando abandonó la taquilla para incorporarse a las labores de Control e Información. Confiesa que a pesar de la incertidumbre que generó el Nuevo Sistema de Pago entre el personal de expendición, el hecho de salir de la taquilla le produjo una sensación de mayor libertad "y la necesidad de automotivarme porque a la vista de las perspectivas que había para el personal de taquillas era necesario buscar una salida y pensé que lo que se nos proponía era mejor, por lo que fui una de las primeras en incorporarme a las funciones de Control e Información". Y tiene razón Juana al hablar en femenino porque ellas son mayoría entre todos los

usuario, o cuando, por ejemplo, estás obligada a extender una percepción mínima, te has de mostrar muy respetuosa, pero también extremadamente inflexible, porque si muestras alguna debilidad estás perdida... aunque se dan situaciones en las que tienes que desistir porque la persona intervenida se muestra peligrosamente agresiva" y no es raro que de vez

"En Intervención debes mostrarte inflexible, porque si muestras alguna debilidad estás perdida..."

en cuando se presenten situaciones límite, ya que una Interventora lleva a cabo una media de 1.000/1.400 intervenciones diarias dependiendo de las estaciones.

Juana entiende que ellas y sus compañeras de Intervención juegan un papel importante en la lucha que la empresa tiene entablada contra el fraude, pero no deja de admitir que "la empresa ha pecado de cierta dejadez en los últimos años, en

excusa de que no vieron a nadie en las taquillas, que no tenían cambio, etc."

"Pasar por debajo del torniquete, abrir las puertas de salida y pasar más de una persona con una única validación" son las "modalidades" más corrientemente utilizadas por los defraudadores, según explica Juana. El importe de la percepción mínima actual, 5.000 pesetas, es una cantidad suficiente como para disuadir a algunos "colones", ya que "la percepción mínima de 800 pesetas levantaba más de una sonrisa entre los defraudadores". Las intervenciones masivas, aquellas que se realizan concentrando un buen número de interventoras en un lugar estratégico que hace más visible la actuación de estas profesionales, contribuyen decisivamente a la disminución del fraude "por el efecto disuasorio que producen en la gente".

MÁS COLABORACIÓN

Hay algo sobre lo que Juana no puede ocultar un cierto malestar. Se trata de la escasa colaboración que encuentran, tanto ella como sus compañeras, en sus compañeros de Explotación a la hora de facilitar su trabajo. "No quisiera generalizar, pero es demasiado frecuente encontrarte con compañeros de Explotación, especialmente jefes de estación, que no muestran interés en cooperar contigo, cuando lo importante es que entre todos sumemos esfuerzos para dar un buen servicio a la ciudad, y para ello también es importante poder controlar el pasaje e ir disminuyendo el fraude que tanto perjudica a la empresa en la que cada uno cumple con la función que le ha sido encomendada" manifiesta Juana con rotundidad. La relación con sus compañeras de Intervención y con sus mandos es de colaboración y entendimiento. Con el pasaje hay de todo, "incluso hay quien pretende negociar el importe de la percepción mínima. Con los intratables se hace lo que se puede, pero yo procuro no 'hacerme mala sangre' porque pienso 'tú te vas y yo me quedo', es una forma de entenderlo que hasta ahora me ha funcionado". Durante la charla hemos podido constatar que los años que Juana lleva tratando con el público le han dado un conocimiento de las personas que no está escrito en los libros. Diríase que hemos estado conversando con una psicóloga que atraviesa pasillos inmensos, en cuyo diván la gente acepta o se niega a seguir defraudándose a sí misma.

HORA PUNTA



Juana Murillo está convencida de que el trabajo de Intervención es muy importante en la disminución del fraude.

profesionales que se dedican a estas labores: 24 mujeres y 10 hombres se dedican en Metro a la Intervención.

"Creo que el usuario agradece que haya gente de la compañía que además de intervenir para controlar el fraude pueda ayudarles dándoles información sobre las líneas, el servicio, e incluso nos solicitan información ciudadana sobre calles, centros oficiales, etc... ¡hasta el punto que hay gente que se molesta si no podemos responder porque entienden que tendríamos que conocerlo todo!". Juana se muestra satisfecha por el trabajo que realiza diariamente y se le nota que le gusta ese no saber que le puede deparar el día. A ella, como se dice popularmente, "le va la marcha" y el estar un día en una línea y al siguiente en otra le gusta, así como tratar con el público, para lo que se le adivina una buena "mano izquierda". "Cuando estás solicitando el título de viaje a un

lo que a Intervención se refiere, lo cual ha provocado que mucha gente le cogiera el gusto a colarse en el Metro", aunque señala al mismo tiempo que "en estos momentos, la empresa está actuando de forma adecuada para atajar un problema que nos cuesta a todos demasiado dinero, si bien sería necesario más personal dedicado a Intervención."

TIPOLOGÍA DEL DEFRAUDADOR

Sobre la tipología de los defraudadores Juana mantiene una opinión distinta a la mayoritaria, "sé que todo el mundo piensa que son sobre todo los jóvenes los que más se 'cuelan' en el Metro, pero yo creo, y puedo comprobarlo cada día, que cada vez son más las personas de mediana edad y más mayores que cometen fraude con la

NOSALTRES

MÁQUINAS BILLETERAS



Cuando un ciudadano quiere hacer uso del Metro y baja a la estación, se encuentra como es obvio (no lo es tanto para esos miles de defraudadores que entre todos tenemos que combatir), que para poder viajar tiene que pagar su importe. El importe lo puede satisfacer de dos formas distintas, a través del empleado (forma manual) o haciendo uso de las máquinas expendedoras (forma automatizada). En mi profesión y durante mi jornada laboral me dedico al servicio, mantenimiento y reparación de esas máquinas que se encuentra el ciudadano, que son las siguientes:

- Las máquinas expendedoras (que venden billetes y tarjetas) y las máquinas canceladoras (que cancelan o "pican" viajes).

Hay otro tipo de máquinas que son las validadoras, que hacen posible que un simple trozo de cartón quede convertido en un título de viaje al ser "cargada" electrónicamente. En la empresa he visto ya varios cambios de tecnología, la aplicada al nuevo sistema de pago (NSP), a nivel electrónico, es la más compleja que hemos tenido, aunque ya nos hemos amoldado a ella. Los cambios tecnológicos en general van bien de vez en cuando para irte poniendo al día en tu profesión y tenerte que "espabilar" porque los tiempos cambian y cada vez hay mayor exigencia y competitividad de funciones.

En términos generales me gusta mi profesión en si misma, encuentro que es distraída, variada y amena por lo que

tiene también de servicio al ciudadano.

El trabajo es una faceta muy importante de la vida, pero hay también otras facetas complementarias que ayudan a vivir. Se trata de buscarse aficiones que te obliguen a tener el tiempo libre ocupado; se vive mejor, se saca mayor rendimiento al tiempo, no se cae en la monotonía y todo va mucho mejor.

En casa me dedico al cultivo de bonsais, estoy aprendiendo mucho de las plantas, me he diplomado en jardinería, y todos los conocimientos los puedo aplicar.

Además de eso, me encantan los animales; tengo una pareja de perros de raza pastor alemán que han ganado ya varios premios en concursos competiciones, y un gran acuario con peces tropicales y plantas... Todo ello me ayuda en la vida, pues invierto en aquello que me gusta. Algunas veces pienso que el saber divertirse ayuda a tener una mayor predisposición al resto de ámbitos de la vida como es la familia, el trabajo, el deporte, etc. Me gustaría intercambiar conocimientos sobre bonsais o acuarios. Si a alguien le interesan estos temas, me gustaría que se pusiera en contacto conmigo.

Rafael Rodríguez
Máquinas Billeteras

"Mi profesión es amena por lo que tiene de servicio al ciudadano".

ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS Y DE FORMACIÓN PROFESIONAL REALIZAN PRÁCTICAS EN TMB



La Ruth fa pràctiques a Can Boixeres.

El Real Decreto 1497/81, del 19 de Junio de 1981, autoriza a la Universidades a establecer Programas de Cooperación Educativa con las Empresas para la formación de los alumnos de los últimos cursos de licenciatura.

Estos Programas de Cooperación Educativa Universidad-Empresa, que combinan teoría y práctica en la Universidad y en la Empresa, tienen como objetivo la formación integral del alumno universitario.

Con ello se pretende ofrecer al estudiante la oportunidad de asimilar contenidos teóricos con la práctica de los mismos, así como de incorporarse al mundo profesional con un mínimo de experiencia una vez finalizado el Programa.

En Enero de 1989 TMB firmó su primer convenio con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Barcelona.

Durante el año 1993, TMB ha firmado un nuevo convenio

con la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad de Barcelona y de la Universidad Autónoma de Barcelona, comprometiéndose a aceptar por este año a 13 estudiantes en prácticas, durante un período de 8 meses, desde primeros de Enero al 30 de Abril, período en que los estudiantes cursaban 4º de carrera y otros cuatro meses desde primeros de Septiembre al 31 de Diciembre, período en que estos alumnos estarán en 5º curso.

TMB colabora asimismo con la Fundación EMI (Institut d'Estudis Empresarials) acogiendo 2 alumnos en prácticas y con la Escuela Superior Internacional E.B.M.S. (European Business Management School) acogiendo 1 alumno.

Por lo que se refiere a los **alumnos de Formación Profesional**, los convenios en prácticas están coordinados por el Servei de Programes Escola-Treball de la Direcció General d'Ordenació i Innovació Educativa del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.

El tiempo máximo de dedicación es de 4 horas diarias, durante un período mínimo de 3 meses y máximo de un año en la misma empresa.

TMB desde el año 1990 acoge alumnos de Formación Profesional, contribuyendo así a conseguir una mayor adaptación de los alumnos en el desarrollo tecnológico y la realidad laboral.

Durante este año de 1993 cuenta con 28 alumnos de Formación Profesional en Prácticas.

La LOGSE (Ley de Ordenación General del Sistema Educativo) contempla como obligatoria las prácticas de los alumnos de Formación Profesional en la Empresa. De este modo, con la aplicación de la Ley, lo que hasta ahora venía siendo una colaboración pasará a ser habitual y a sistematizarse con todo lo que comporta de beneficio tanto para la educación formal como para la Empresa.

María Dolores Alvarez

MODALES Y COMPORTAMIENTOS

Cuántas veces hemos pensado que la jornada laboral estaba pronta a su fin, exenta de incidencias a Dios gracias, cuando alguien o algo se ha encargado de demostrarnos que estábamos equivocados. Pues eso exactamente me sucedió a mi el otro día. No serían más de las nueve y cuarto de la tarde, cuando noté la mirada de un pasajero que permanecía en la plataforma de entrada al autobús; no le di ninguna importancia, puesto que el joven en cuestión iba ciertamente desaliñado y falto de higiene. Pero he aquí que al bajarse en el final, decide, apoyándose en el reloj de marcar, liarse, lo que conocemos por un "porro" y, por supuesto, seguir mirándome. A esas alturas de la situación no tuve más remedio que inquirir al joven (en el tono más cordial que me fue posible), por el estado de los monos que debían estar corriendo por mi cara en esos momentos. Craso error el mío, pues destapé la caja de los truenos del joven (por otro lado, previsible reacción dado su estado), que vertió sobre mí un torrente de improperios, insultos y amenazas varias. Haciendo acopio de la proverbial paciencia del conductor de autobús, acerté a decirle que, si me podía recordar cuál fue nuestro último encuentro antes de la fecha y que sucedió en el mismo.

¡Segundo error! Me dijo que no le levantara la mano (estaban en mis bolsillos) o se me caería el pelo. Como podrán comprender, a estas alturas de la conversación, tenía claro que cualquier palabra malsonante por mi parte, podría acabar en una situación no deseable. Opté por disculparme de posibles y anteriores descortesías y me subí al autobús dispuesto a seguir con mi trabajo. Los insultos que siguieron son los más duros y decididamente irrepetibles. Acerté a entender, analizando la conversación, que la razón que aducía (para obsequiarme con

tal comportamiento) no era otra que no haberle dejado bajar por la puerta delantera días atrás.

Me era difícil asimilar todo esto. Suelo anteponer, en mi trato con el pasaje, siempre las fórmulas por favor, caballero, gracias, disculpe...

En lo que restaba de servicio, unos cuantos buenas noches, buen servicio, cómo estamos hoy, y algún hola con timbre dulzón, me reconciliaron conmigo mismo.

No puedo negar que la procesión va por dentro, que se nos pasa por la cabeza decir o hacer alguna barbaridad; pero eso es exactamente lo que estaba esperando aquel individuo, y eso es lo que nos diferencia del resto: el respeto al pasajero/cliente, la conciencia del uniforme azul de agente de servicio, la educación, la corrección y pulcritud de imagen.

Con toda seguridad, la mayoría habréis tenido incidencias parecidas, mayores o menores, forzadas o sin forzar. Pero si tomamos cualquier actitud que no sea una de las anteriormente comentadas para con nuestra profesión, tendremos siempre las de perder. Pero no solamente nosotros en aquel preciso instante, sino el colectivo entero. Una mala acción provoca el clásico "son todos iguales", y predispone automáticamente a todo el pasaje en nuestra contra. Se propaga más rápido una mala noticia que una buena; es triste pero es verdad. Comprendo que no somos todos iguales, que no pensamos lo mismo. Pero pensad que estamos unidos por el uniforme, por la conciencia de grupo, por el fin común de nuestro trabajo. Que es en definitiva servir al pasajero, al cliente, al ciudadano de Barcelona.

Daniel Fernández
Conductor TB

LOS SENTIDOS

Nos relacionamos con el mundo exterior a través de los cinco sentidos físicos que posee el ser humano, aunque psicológicamente podríamos hablar de seis.

Los sentidos más relacionados con el trabajo son el olfato, la vista y el oído. El sexto sentido del que hacía mención al principio es la "empatía" (muy útil en el trabajo de Metro por esencial el trato con el público). Olfato: De todos es sabido que un lugar que huele bien es un lugar propicio para desarrollar un trabajo. En Metro, el aire acondicionado evita los olores fuertes en las cabinas y parece que es el sistema más eficaz para contrarrestar este inconveniente. Además, el frío tiene otra ventaja, ya que el calor entenece las reacciones y los pensamientos.

Oído: "La música amansa a las fieras". Esta dicho popular es más real de lo que parece a primera vista. La música es una excelente terapia para muchos males, que desgraciadamente se reproducen en Metro, como son la soledad, el estrés, el aburrimiento, la fatiga, etc. También habría que decir que no todo tipo de música es igual. Sería necesario estudiar el tipo de música que el empleado se ve obligado a escuchar durante todo su servicio, para mejorar el rendimiento y aliviar los síntomas de fatiga y falta de concentración que se van produciendo a lo largo del día.

Este tema ha sido ampliamente desarrollado en civilizaciones orientales y con un resultado digno de tener en cuenta.

Vista: Es el sentido más importante porque es el órgano mejor desarrollado en el hombre. Los psicólogos han logrado ponerse de acuerdo en que los colores mate son buenos para la concentración en el trabajo, la relajación mental y el estado afectivo. Si tuviéramos que dar un color sobre todos los demás tendríamos que decantarnos por el amarillo. Con esto podemos felicitar a la

CARTA BLANCA

línea 4 de Metro por haber acertado en el color.

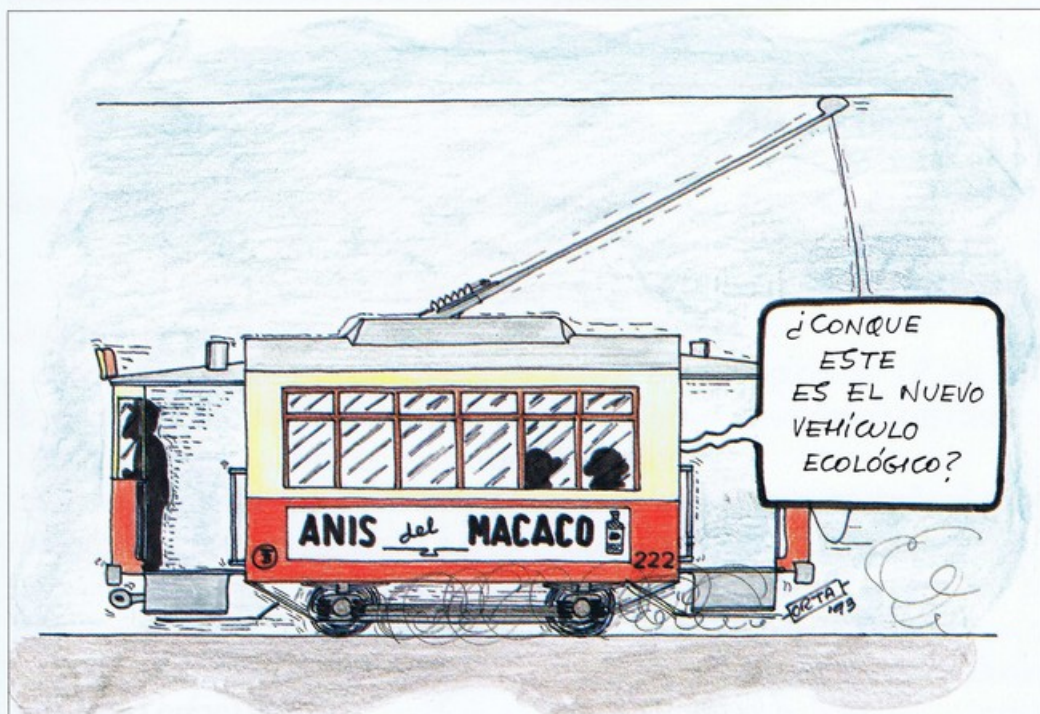
Y dejo para el final el tema de la empatía por ser el más importante. La empatía es la relación que establecen las personas (no las máquinas) con sus semejantes. Saber relacionarse con los demás nos puede sacar de más de un problema. Una buena empatía entre el trabajador de Metro y el pasaje puede hacer que lo que en principio es un problema acompañado de nerviosismo e irritación se convierta en un mero incidente sin más importancia de la que realmente tiene. No hace falta ser psicólogo para descubrir que un trato amable, con una sonrisa en los labios y sin acaloramientos es un método más que efectivo.

La gente no descarga en contra de alguien amable que ayuda a solucionar un problema, en cambio su irritación sí aumenta si se encuentra con otro sujeto con un estado de ánimo similar o poco propicio para el diálogo.

Hay técnicas para desarrollar una buena empatía, que nos haga más fácil el trato con los demás y con nosotros mismos, pero éste es un tema al cual deberíamos dedicar más adelante un artículo completo.

Ya que nos vemos obligados a trabajar bajo tierra, tendríamos que ser capaces entre todos de mejorar las condiciones de trabajo al máximo, para que todo fuese más llevadero y gratificante. Una manera para conseguirlo sería coordinar el aspecto laboral con los sentidos del ser humano.

Zoraida Betancor Gamboa
Expendedora



EL BOTIJO

Alguien pensó cierta vez con poco conocimiento que un botijo podía ser un artículo estético.

Antiestético artillugio es para calmar la sed. Y sirve de apagafuegos de vez en cuando también.

Al quitarlo nos obligan a rascarnos el bolsillo encerrados en vitrina nos sirven a domicilio.

Por lo tanto yo sugiero nos paguen compensación un quebranto de botijo sería la solución.

Roberto Martínez Díaz
Jefe de estación

PUNTO Y APARTE

DEPORTE DE AVENTURAS

El pasado mes de mayo un grupo de amigos formado por inspectores, Jefes de Estación y expendedores de billete organizaron una salida a Sort (Lérida) para practicar el rafting y el bus-bob en el río Noguera Pallaresa.

El rafting consiste en descender el río desde su parte alta en barcas de tipo neumático. La práctica del rafting o bus-bob exige, además de saber nadar, un equipo especial, traje, botas, casco y chaleco salvavidas.

En la barca y durante todo el trayecto son acompañados por un monitor con experiencia en este tipo de deporte; su misión consiste en enseñar el manejo del remo para guiar la barca, dominar la situación en las zonas de fuerte corriente de agua y actuación en caso de vuelco.

En el descenso de nuestros compañeros fueron 12 km. de aventuras en tan sólo 1,30 h. La diferencia de este deporte a otros está en el riesgo físico, que en algunos momentos puede ser extremado; es una mezcla de vértigo, frescor de lo nuevo y búsqueda de lo desconocido.

Aquel inolvidable día estaba lloviendo, el agua del río bajaba helada y había un montón de preguntas por hacer sobre el recorrido, pero la verdad es que ninguna de esas cosas detuvieron la iniciativa de paladear la novedad.

Todo acabó con un final feliz como era de esperar, con un buen almuerzo y con muchas ganas de poder volver pronto por aquellos ríos de agua cristalina que invitan a pensar y a disfrutar de las cosas hermosas de la naturaleza.

Diego Balsera Rodríguez



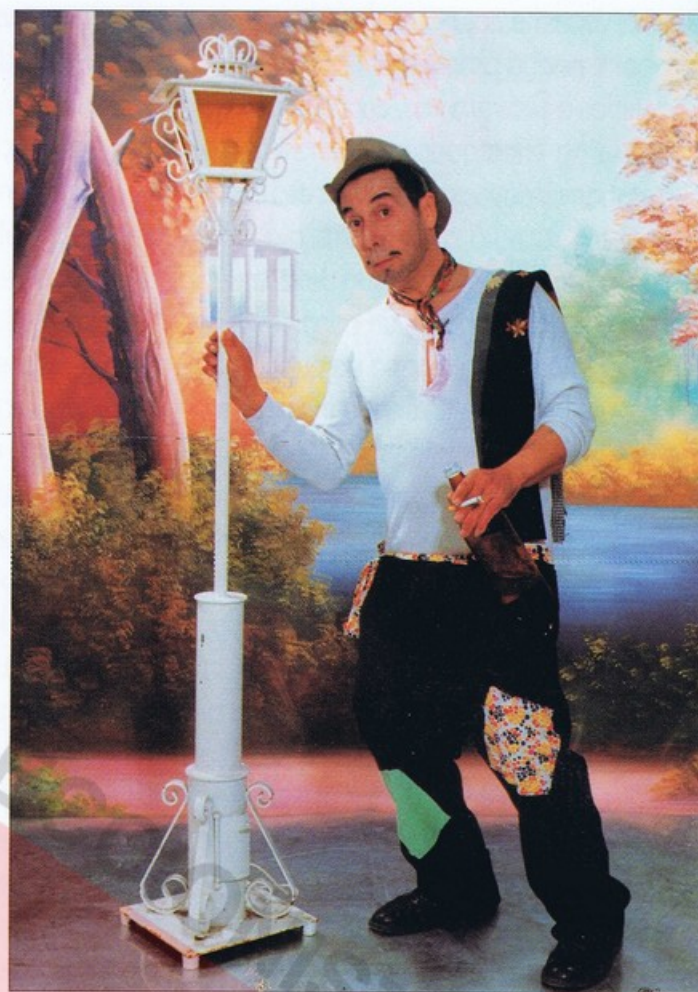
Los "aventureros" del Metro dispuestos para el descenso.

CANTINFLAS DE ESPAÑA

Os quiero presentar a Rafael García Vela, que trabajó como conductor en el depósito de Borbón durante 18 años, y que hace menos de un año causó baja por invalidez.

Nuestro compañero posee una faceta artística inédita para la mayoría de nosotros. En los últimos tiempos la actividad artística de Rafael ha tomado un auge importante ya que representa e imita con gran acierto al humorista universal Mario Moreno "Cantinflas", fallecido este mismo año. Algunos de nosotros ya hemos podido disfrutar de su espectáculo, que nos asombró y nos dejó perplejos por ser una faceta totalmente desconocida de nuestro compañero. Sus actuaciones mejoran cada día y sus imitaciones levantan gran cantidad de aplausos entre su público. Ya lo hemos podido ver por televisión, hemos leído sobre él en la prensa y hemos podido escucharle a través de la radio. Esperamos que siga su buena racha. Rafael se ha ofrecido desinteresadamente para participar en cualquier festival, homenaje, reuniones o actos sociales de nuestra empresa. Es conocido como Cantinflas de España, y le deseamos muchos éxitos en su carrera artística, pues sólo él sabe lo triste que es tener que dejar el trabajo y sentirse apartado del mundo profesional debido a una enfermedad cuando sólo se tienen 48 años.

Carmelo Justicia



EL RECUERDO QUE DEJO

Creo que cualquier persona de este mundo sueña con dejar un bonito recuerdo en su paso por la vida. Para mí ese sueño se ha cumplido gracias a que un día me dieron la oportunidad en el Metro de poder intentar recuperar para los ciudadanos de Barcelona, una pieza única en toda España: un tranvía de caballos del año 1890. Naturalmente que no pretendí ser de ninguna manera el protagonista de dicha restauración. También es obra de un ebanista llamado Esteban que hizo un trabajo fantástico digno de tener en cuenta por la paciencia necesaria para las dificultades que se presentaron. Yo hice la restauración de todos los dibujos interiores y exteriores y todo lo referente a barnices y pinturas. Lo que sentía por cada trocito de dibujo restaurado era la maravillosa sensación de que estaba recuperando una pieza artística de gran valor por su belleza e importancia histórica.

En este tranvía trabajaron también los artesanos del Tibidabo, que tuvieron que amoldar un bus y ruedas de otro tranvía, además de hacer una serie de piezas de las que no se disponían.

Al final, el día 14 de diciembre del 91 se inauguró celebrando así el centenario de su puesta en funcionamiento el día 29 de octubre de 1891.

Es obligado recordar al ya fallecido Sr. Zaplana, el cual estuvo encargado de controlar la buena marcha de los trabajos. Para escribir estas líneas, creo que me ha movido más que otra cosa, esa pequeña frustración del artista que pinta un cuadro, es felicitado y después de verlo se lo ponen contra la pared, ya que dicho tranvía se encuentra en las



¡Buen trabajo, Victorino!

cocheras del Tibidabo apartado y sin dar opción a que el público pueda contemplarlo.

Respeto los planes que la dirección pueda tener y no es asunto mío inmiscuirme, pero me haría ilusión ver muy pronto que la gente pudiera contemplarlo, que dieran la vuelta a ese cuadro que lleva ya muchos años de cara a la pared, tantos como lleva retirado del servicio. Seguro que también les haría mucha más ilusión que a los que lo hemos restaurado, a los que lo hicieron en principio si pudieran verlo de alguna manera.

Victorino González