



## Ponent obté la certificació UNE-EN 13816

Els passats 17 i 18 de desembre, el CON Ponent va assolir amb èxit l'auditoria de certificació UNE-EN 13816 pel servei de transport de viatgers de totes les línies del centre, realitzada pel Certification Technological Center APPLUS.

Si bé a TMB ja tenim dotze certificacions ISO 9001 (gestió de la qualitat), una 14001 (gestió del medi ambient) i una 17001-2 (accessibilitat), és la primera vegada que una línia de Metro o un centre de negoci de TMB obté la certificació associada al compliment de nivells de qualitat establerts per un referencial europeu específic del sector del transport de viatgers.

Aquest referencial europeu UNE-EN 13816 fomenta l'apropament de la qualitat a la gestió del transport públic i mostra un interès especial en les necessitats i les expectatives dels clients.

La norma europea especifica els requisits de qualitat en matèria de: Servei ofert, Puntualitat i regularitat, Seguretat, Accessibilitat, Informació al públic, Atenció al client, Confort i Respecte pel medi ambient

El compliment d'aquests requisits serveix com a criteri per a la certificació de la qualitat del servei de transport públic de viatgers, i estableix una nova base per a la millora dels sistemes i els serveis de transport col·lectiu amb criteris de mesura complementaris a l'ISO 9001.

En l'obtenció d'aquesta certificació, cal destacar especialment la col·laboració i la dedicació de tot el personal i els comandaments del centre, així com de totes les persones d'altres unitats de TMB implicades que han fet possible aconseguir aquesta fita.

Aquesta certificació és la primera que s'ha assolit després que el Comitè Executiu aprovés la nova política de qualitat de TMB.

Des del punt de vista del conductor, què ha canviat? Res, simplement s'ha constatat, per mitjà d'una empresa certificadora com són els auditors, l'alt grau de qualitat amb què s'efectuen cadascuna de les seves accions davant el client.

Som la primera explotació de transport urbà de superfície d'aquestes dimensions que té certificades per la UNE-EN 13816 totes les seves línies. Som, en aquest sentit, un referent en l'àmbit espanyol. Això és, sens dubte, gràcies a totes les persones que sou la imatge de l'empresa al carrer, i gràcies al nivell d'eficàcia i d'eficiència amb què feu la vostra feina.

Actualment el model de gestió de qualitat de Ponent està basat en l'UNE 13816, l'ISO 9001 i l'ISO 14001. I és, per tant en aquets moments, el model de qualitat més complet de TMB.

**MOLTES FELICITATS A TOTS.**



## La parada doble llega a la Gran Via

Este mes de febrero está prevista la instalación de una doble parada que dará servicio a la Ciudad de la Justicia. Recordemos que este sistema de parada vio la luz hace algo más de tres años en algunas de las paradas de Diagonal con el propósito de agilizar las subidas y bajadas de los autobuses y favorecer así la circulación en paradas con mucho volumen de pasajeros, como se prevé que sea el caso de la parada de la Ciudad de la Justicia.

La parada doble consiste en una única parada formada por un cuerpo central y dos puntos de parada, de manera que dos autobuses puedan hacer la parada simultáneamente. ■

## Estado de las obras de mejora del Centro

Han finalizado las obras de mejora que se estaban realizando en el nuevo túnel de lavado, en el vallado y la pavimentación de la zona posterior del CON, en la canalización de gas natural, en la construcción del nuevo almacén y en la mejora del sistema de seguridad contra incendios.

Queremos daros las gracias a todos por vuestra colaboración y por la comprensión demostrada. ■



## L'Associació de Jubilats de TB visita el centre

El dia 29 de novembre vam rebre la visita al centre de tres persones especials que van treballar amb nosaltres en llocs diferents de la nostra organització: com un inspector, un vigilant de trànsit i un mecànic.

Per a alguns de nosaltres, que tenim la sort d'haver compartit amb ells la feina diària, va ser un indicatiu clar de continuïtat, de permanència i d'evolució del nostre treball dia a dia.

En definitiva, una jornada de reconeixement i de nostàlgia, que ens anima a continuar mirant endavant.

**Mecànic: Alfonso Martínez Sánchez, 6078.** Va treballar a la cotxera de Llevant. Es va jubilar l'any 2000.

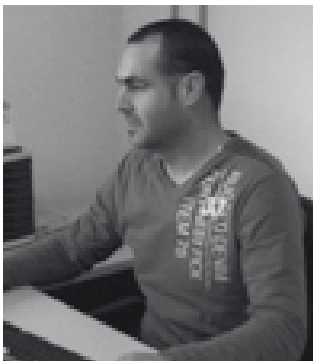
**Inspector: Juan García Mayoral, 8465.** Va treballar a vigilància central. Es va jubilar l'any 1995.

**Vigilant de trànsit: Salvador Romero Torrente, 8512.** Va treballar al CRT a Sagrada Família. Es va jubilar l'any 2000. ■

## Nueva incorporación en la Oficina de Centro

Este último año se ha desarrollado una nueva aplicación informática que mejora la actual aplicación de SPV y Bescanvis. Coincidiendo con su puesta en marcha, ha entrado a formar parte del equipo de la Oficina de Centro David Andújar, nuestro nuevo grabador de datos. Aunque ya es un viejo conocido, queremos darle la bienvenida y deseárselo suerte en el cometido que ahora inicia.

Asimismo, al cierre de esta edición hemos conocido la noticia de la incorporación de 26 conductores de nuevo ingreso al centro. Queremos darles la bienvenida al CON de Poniente; en futuros números, podremos conocerlos un poco mejor. ■



## Reuniones de línea del 2009

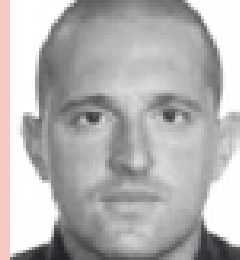
El final de una época, de un proyecto o de un año es el momento de hacer balance de cómo han ido las cosas durante ese periodo.

Un balance puramente objetivo de los números es: **36** reuniones de línea realizadas en el 2009. Un total de **2581,58** horas en **351** jornadas de trabajo, que representan un **0,60%** de las **58.868** jornadas previstas de conducción en línea durante el año.

En el pasado año incorporamos a las reuniones de línea de Ponent algunas novedades con respecto a años anteriores. Una de estas novedades fue realizar parte de la reunión en la sala de visitas del CRT desde donde, además de mostrar la sala de control, tratamos los temas relacionados directamente con la prestación del servicio mientras veíamos en línea el desarrollo del servicio en la pantalla SAE. Otra iniciativa novedosa fue que se entregó, a cada conductor asistente a la reunión, un pequeño dossier personal con información detallada referente a accidentes, reclamaciones, puntualidad (EH) y regularidad. Este dossier, que seguiremos entregando en las reuniones del presente año, recoge los datos personales de los últimos doce meses en cuanto a accidentes y reclamaciones, y el valor de regularidad y/o puntualidad, también personalizado, de una semana de referencia.

Otro punto de vista, más subjetivo aunque igualmente válido, es el que contempla la valoración de los participantes. Extraemos algunas opiniones:

¿Piensas que de las reuniones de línea salen medidas que después se hacen efectivas?



**Jose Manuel Fernández**

Considero que se hacen aportaciones por parte de los conductores, pero me da la sensación de que deben pasar por tantos filtros que no llegan a consumarse o tardan mucho en aplicarse.



**Sebastián Barbosa Macarro**

Sí, en efecto, de algunos de los temas que se han comentado se han tomado medidas.



**Agustín Cenit Ruiz**

Pues claro que sí, son reuniones eficaces para poder transmitir los problemas que surgen de tú a tú.



**Baltasar Landa Sánchez**

En la mayoría de los problemas, alegan que es competencia de tráfico o del ayuntamiento y por lo visto hay poca solución.



## Diversidad de origen en Poniente

**César Jaime Muriano Solier es conductor de línea del CON. Nació el 26 de septiembre de 1967 en Lima, Perú. Es ingeniero industrial de profesión y se incorporó a TMB en junio del 2006.**

### ¿Cuál fue tu primer trabajo?

Mi primer trabajo fue en Perú, en una empresa de transporte público. Empecé allí a los 16 años como limpiador, después, en el año 2000 me trasladé a Barcelona donde empecé trabajando como mecánico hidráulico en la empresa Multiser Ibérica. Allí estuve 5 años.

### ¿Por qué Transportes de Barcelona?

Mi ilusión era trabajar de conductor, y un día paseando por Barcelona me fijé en un autobús de la línea 63. Sin pensármelo fui a preguntarle al conductor la manera de entrar a formar parte de la empresa. Desde entonces ya han pasado 3 años. En la actualidad estoy como suplente, con gran orgullo para mí, ya que en los tiempos que corren, tener un trabajo fijo y en una empresa como TMB es como si te hubiese tocado la lotería.

### ¿Cuáles son las principales diferencias entre las dos empresas de transporte en las que trabajaste?

La de Perú era una empresa privada con menos recursos y donde la jornada laboral era de 14 horas, realizando trabajos de conductor, de mecánico, de limpiador, etc. En TB tienes una jornada de 7,04 horas, como conductor.

### Cuéntame alguna anécdota destacable en tu trabajo diario.

Al principio la gente se quedaba sorprendida al ver a un conductor de otro país conduciendo. En una ocasión un pasajero llegó a indicar todo extrañado a su mujer «mira, un americano conduciendo». Mucha gente se sorprende y me pregunta cómo entré en TB, a lo que respondo en broma «si conocen la ONG Apadrina un Niño, pues a mi me apadrinó Jordi Hereu».

### Tu estancia en Poniente, ¿cómo está resultando?

En el centro estoy fenomenal, he ganado en proximidad a mi domicilio y mi conciliación entre vida laboral y personal ha salido ganando. Me he encontrado un equipo humano con el que estoy muy bien, ya que al ser el CON mas pequeño, el trato es diferente.

**Giuseppe Attanasio es conductor de línea del CON. Nació el 16 de mayo de 1969 en Reggio di Calabria, Italia, y se incorporó a TMB en junio del 2006.**

### ¿Cuál fue tu primer trabajo?

Mi primer trabajo fue como voluntario en el ejército italiano, a los 17 años. Al llegar a Barcelona en el año 1996 me coloqué como conductor de autocares en la empresa Saiz Tour, en la que estuve 2 años.

### ¿Por qué Transportes de Barcelona?

Trabajando en la empresa Saiz Tour vi la posibilidad de entrar en TMB y envié el currículum, y aquí estoy. Desde entonces ya han pasado 9 años, y estoy muy contento porque es una empresa que me da mucha seguridad.

### ¿Cuáles son las principales diferencias entre las dos empresas de transporte en las que trabajaste?

En TMB tengo más tiempo que en las otras empresas para dedicar a mi familia.

### Cuéntame alguna anécdota destacable en tu trabajo diario.

El primer día fue difícil porque no conocía mucho la ruta y una señora me preguntó dónde estaba el bingo de Gran Via, otro me hablaba en árabe, creyendo que por mi acento yo era marroquí. Se averió la puerta central del bus y llamé al CRT y sin darme cuenta les expliqué la avería en italiano.

### Tu estancia en Poniente, ¿cómo está resultando?

Es maravilloso trabajar con el equipo de Poniente y no tengo nada más que añadir.



## Jesús García Ramírez

Desde el CON de Poniente queremos reconocer y agradecer su actuación prestando auxilio a un pasajero de la línea 165.

Nos sumamos al reconocimiento que le hizo la Dirección de TB.

¡¡Enhorabuena!!