



## EL METRO:

# UN SISTEMA COMPLEJO QUE REQUIERE DE LA PARTICIPACION ACTIVA DE SUS USUARIOS

Para que un sistema simple, como un ascensor, funcione correcta y productivamente, se requiere de la participación activa de las personas que lo utilizan. No obstante, frecuentemente observamos como casi automáticamente, cada persona que llega pulsa el botón de llamada, aún cuando éste esté encendido. Si la persona está impaciente entonces lo pulsa repetida y violentamente. Si la persona va a bajar, pulsa ambos botones, el de subida y el de bajada. El resultado de todas estas operaciones incorrectas es que el ascensor pierde valiosos segundos deteniéndose en pisos donde nadie lo aborda y al final el tiempo de espera es mucho mayor y el deterioro significativo.

Imaginemos ahora un Sistema altamente complejo como El Metro de Caracas, donde la mayor parte de sus funciones están automatizadas electrónicamente. Por ejemplo, el tiempo de parada en las estaciones. Aunque parezca exagerado, el tiempo en que un tren permanece detenido en una estación para que los usuarios entren y salgan de él, se mide en apenas unos segundos. Aun cuando son variables, según el movimiento de cada estación, los tiempos de parada van de 15 a 30 segundos, siendo 20 segundos la parada promedio. Este tiempo está perfectamente calculado por expertos y es suficiente para que los pasajeros salgan y entren con comodidad. Sin embargo, es frecuente observar cómo algunos pasajeros permanecen impidiendo la entrada o salida de otros, o detienen las puertas en su proceso de cierre o, lo que es peor, accionan la alarma para pedirle al Operador una reapertura. Todo esto duplica y hasta triplica el tiempo de parada del tren en una estación, retardando así al resto de

los trenes que vienen detrás, porque mientras un tren permanezca detenido en una estación más tiempo que el que prevé el programa automático, los demás trenes también son detenidos por los semáforos de regulación de tráfico, inclusive, en los túneles.

Esta misma acción de pulsar la señal de alarma, indebidamente, es una de las que más contribuyen a retardar el rápido flujo de trenes en El Metro. A veces, esta señal es pulsada simplemente para indicarle al Operador la impaciencia de los usuarios por permanecer en un túnel. El Metro de Caracas, que es uno de los pocos Sistemas del mundo que posee aire acondicionado, está diseñado de tal manera que la seguridad del usuario siempre es prioritaria. Así, cualquier tren puede permanecer detenido, inclusive, dentro de un túnel, hasta 12 minutos, con perfecto suministro de aire acondicionado e iluminación. No obstante, para garantizar todavía más la seguridad de los usuarios, los operadores han sido instruidos para desalojar los trenes a los 8 minutos. El desalojo, por demás, es un procedimiento altamente seguro, ya que a lo largo de toda la vía (incluyendo túneles y tramos elevados) existen aceras al mismo nivel de las puertas, con barandas de protección que permiten que los pasajeros lleguen a la próxima estación seguros y a salvo.

En un Sistema como El Metro de Caracas, donde la Línea 1 Propatria-Palo Verde mueve diariamente cifras cercanas al millón de pasajeros, con un intervalo entre trenes de apenas 2 minutos, es sumamente importante la participación activa de los usuarios para evitar retardos innecesarios que repercuten forzosamente en mayores atrasos que al final del día se traducen en vueltas canceladas y miles de usuarios sin haber podido desplazarse a tiempo. Una ciudad cosmopolita como Caracas, con sus 4 millones de habitantes, es una ciudad masificada en la que sus habitantes deben adoptar conductas apropiadas para poder convivir cómodamente en ella. La velocidad de desplazamiento, la precisión con que se hagan las cosas, la rapidez y la exactitud son vitales. Mucho más en un sistema de transporte altamente automatizado, como El Metro, donde los segundos son preciosos. Por eso, si usted es usuario de El Metro, le recordamos que su participación activa es fundamental para que este servicio siga siendo uno de los mejores del mundo.

