

W

**WORKING
PAPERS**

310

**El incivismo en el ámbito
del transporte ferroviario**

SANTIAGO DE SICART



Institut de Ciències Polítiques i Socials
Adscrit a la Universitat Autònoma de Barcelona

El incivismo en el ámbito del transporte ferroviario

SANTIAGO DE SICART
Asesor de Seguridad

WP núm. 310
Institut de Ciències Polítiques i Socials
Barcelona, 2012

El Institut de Ciències Polítiques i Socials (ICPS) es un consorcio creado en 1988 por la Diputación de Barcelona y la Universitat Autònoma de Barcelona, institución esta última a la que está adscrito a efectos académicos.

Working Papers es una de las colecciones que edita el ICPS, previo informe del correspondiente Comité de Lectura, especializada en la publicación -en la lengua original del autor- de trabajos en elaboración de investigadores sociales, con el objetivo de facilitar su discusión científica.

Su inclusión en esta colección no limita su posterior publicación por el autor, que mantiene la integridad de sus derechos.

Este trabajo no puede ser reproducido sin el permiso del autor.



Edición: Institut de Ciències Polítiques i Socials (ICPS)
Mallorca, 244, pral. 08008 Barcelona (España)
<http://www.icps.cat>

© Santiago de Sicart

ISSN: 1133-8962
DL: B-10186-2012

QUÉ PREOCUPA¹

En los últimos meses, incluso también en ocasiones años, los ciudadanos usuarios del transporte ferroviario han percibido directamente, como testigos o indirectamente por la acción mediática, un incremento de las conductas y de las actitudes incívicas.

En los media es frecuente leer o escuchar, sobre todo en las secciones de cartas al director, descripciones de situaciones reales de falta de civismo que suceden en los diferentes operadores ferroviarios, quejas y a veces, las menos, propuestas de solución. Esta realidad se transforma en noticia y alcanza el rango de titular cuando la acción supera unos límites adentrándose en el ámbito de las acciones punibles penalmente o con consecuencias leves pero molestas para un gran número de usuarios. Los media elevan la realidad al rango de noticia, y solo cuando desgraciadamente las consecuencias son irreparables al rango de titular.

Es cierto, pues, que de una forma persistente y continuada, como la acción de un goteo interminable, la sociedad recibe estas informaciones que asimila, interioriza y acepta como inevitables. La deriva de nuestras normas de convivencia es explicable fundamentalmente por la falta de reacción ciudadana y especialmente por la de sus elementos socializadores que permiten su avance sin oposición, con la excepción del uso del derecho a una tímida queja. Nuestros líderes electos tampoco le dan una prioridad manifiesta o al menos así ha venido sucediendo durante legislaturas con independencia del color político de sus gobernantes.

Nos debemos preguntar qué es lo que preocupa al gestor ferroviario. Aunque inicialmente pudiera parecer que la respuesta es nada, la realidad es muy diferente. El sector reconoce que está preocupado y podríamos resumir su actitud de preocupación en la manifestación de dos variables bien diferenciadas:

Haciendo un esfuerzo para mantener cuantitativamente y cualitativamente las conductas incívicas en el marco de niveles aceptables, o asumidos socialmente, y evitar que se disparen.

Considerando que los que tienen que dar soluciones globales a esta realidad son aquellos (instituciones, organismos, sistemas, etc.) que verdaderamente tienen competencia para ello y que, lejos de solucionarlo, en los últimos decenios han permitido su desarrollo por inoperancia o falta de capacidad reactiva.

Los operadores ferroviarios consideran que tienen y mantienen unos valores absolutos de conductas incívicas en el marco de la media europea y de los países del continente de América del Norte (Canadá y USA). Algunos incluso los mantienen por debajo o muy por debajo. También es cierto que, en todo caso, por debajo de las ratios en la vía pública, si se relaciona con habitantes y con usuarios del transporte ferroviario,

¹ Ponencia presentada en el seminario "Conflicte i espai públic", ICPS. Barcelona, 10 de mayo de 2012.

aunque esta comparación debiera matizarse y está sujeta a la crítica de que son magnitudes diferentes y consecuentemente no comparables.

En la actualidad no preocupan tanto los valores absolutos sobre conductas incívicas, con la excepción de hechos graves por todos conocidos, sino el cambio de tendencia en los datos históricos recogidos. Éste quizás ha sido el detonante que está moviendo a los operadores.

Existen indicios de “globalidad social”, bajo diferentes formas de expresión, que están trasladándose desde sus teatros normales y tradicionales al resto de los territorios y a los nexos de unión más popular entre ellos, el transporte público y más concretamente al transporte ferroviario, sin que ello suponga afirmar que en otros tipos de transporte no esté ocurriendo un fenómeno parecido.

Sin embargo, aunque la gran máquina del transporte ferroviario se ha puesto en marcha para dar respuestas, sigue convencida y afirma que no le corresponde a ella solucionar un problema que considera que excede su territorio, sus funciones y sus competencias, pero al que se ve éticamente obligada en defensa de sus clientes y bienes (públicos, bajo la forma societaria de empresa pública) a actuar.

La sociedad civil en su conjunto no actúa, permanece pasiva, expectante, acusadora, quizás se siente sobrepasada aunque no derrotada, ni de lejos, pero el sector ferroviario sí actúa, porque se sabe y considera un servicio esencial y que, en según qué circunstancias, hasta puede llegar a ser crítico por su impacto público y social, por su incidencia en la confianza de la población en general, en la capacidad de respuesta, el sufrimiento y la alteración de la vida cotidiana

IDEAS, NO DEFINICIONES

Quizás fuese conveniente reflexionar sobre una serie de criterios mencionados o presentes en nosotros.

Proponemos como concepto de civismo una forma de existencia de los ciudadanos en general, una forma de actuar, en la cual el centro de gravedad de sus conductas es el respeto al otro, construido a partir de rituales y convenciones asumidas públicamente.

Por tanto incidimos en la conocida afirmación de que el ciudadano tiene derechos y deberes, y que sus derechos empiezan a partir de una base de respeto al derecho de los otros. Además, declaramos que las costumbres, normas, usos, tradiciones, etc. de los pueblos, razas, colectividades, deben ser consideradas la base a partir de la cual se fundamenta el respeto al otro.

Se identifica la indiferencia como el rasgo individual o grupal que nos conduce hacia la derrota del civismo y nos fijamos como objetivo futuro para alcanzar niveles cívicos superiores a los actuales luchar contra ella y fomentar conductas, actitudes e incluso hábitos que la impidan.

También proponemos entender el respeto a los otros como la proyección de la conducta en comportamientos y actitudes atentas, de no invasión del espacio personal de

la persona. Cualquier percepción por parte de un cliente de una acción u omisión que signifique molestia o incomodidad debe ser considerada una actitud de poco civismo o incluso incívica.

Lejos de nosotros quedan rituales y convenciones de otras culturas como la japonesa, en la que en el sistema ferroviario existe el vagón del silencio o incluso en los otros vagones, no así clasificados, donde el sonido de llamada de un teléfono móvil es considerado como una grave falta de cortesía debiendo el causante pedir ceremoniosamente excusas a todo el vagón. En nuestra cultura, el hablar en voz alta, ya no a gritos, o escuchar música con el volumen excesivo es ya una clara muestra de acción, por lo menos, poco cívica.

Si logramos el control de estas pequeñas conductas que incomodan o molestan, consideramos que será más fácil, por autopresión social, alcanzar altos niveles cívicos y a la vez más difícil que un usuario se llegara a plantear niveles conductuales impropios.

DIFERENTES GRUPOS DE ACCIONES INCÍVICAS

La relación de conductas incívicas puede ser extensa y equivoca, si previamente no se agrupan. Puede ser útil, siempre desde una perspectiva pragmática y desde la operativa de respuesta, la agrupación en los siguientes cinco grupos:

- **Daños a bienes o personas.-** Estas conductas están recogidas en el Código Penal; como ejemplos: el vandalismo con resultados de daños, el grafitismo.
- **Fraude de uso.-** En este caso nos movemos en el ámbito administrativo de sanción basada en el acto fraudulento de viajar sin título para hacerlo o que éste sea insuficiente. El billete identifica el derecho a viajar, el título, y equivale a un contrato entre el cliente/usuario y el operador ferroviario. Como ejemplo dos tipos de fraudes principales: el no llevar billete o el de corona tarifaria, es decir, que llevando billete éste no se corresponde con la tarifa entre el punto de origen y de destino.
- **Interrupción/retraso provocado por una conducta voluntaria.-** En este caso la conducta es del ámbito de la legislación ferroviaria y afecta al servicio o a su seguridad. Como ejemplo el uso indebido de los tiradores de alarmas o impedir el cierre de las puertas automáticas de los vagones.
- **Incumplimiento de las condiciones de utilización.-** También en el ámbito administrativo, según normas definidas por cada operador ferroviario y siempre publicadas oficialmente para público conocimiento. Aunque todas tienen partes comunes es posible que los operadores tengan criterios diferentes como pueden ser: el comer o beber en el interior de instalaciones o trenes, el viaje con perros o con bicicletas. Como ejemplos: el fumar (ahora ya una ley nacional), el circular con patines o bicicletas en el interior de las instalaciones o trenes.
- **Normas de convivencia (molesta/incomoda).-** Se refiere a conductas o actitudes o costumbres o normas asumidas públicamente por una sociedad como base de

convivencia. Como ejemplos: música excesivamente alta, poner los pies en los asientos, hablar en voz excesivamente alta, gritar.

La ordenación de esta propuesta de agrupación es de mayor a menor magnitud de la gravedad de la conducta incívica, pero inversa a la magnitud de repetición de las mismas.

BREVE LISTA INCOMPLETA DE LO QUE MOLESTA / INCOMODA

- Insultos y amenazas
- Peleas
- No respetar la vía rápida en escaleras mecánicas
- No respetar la vía rápida en los pasillos mecánicos
- Gritar
- Pies en los asientos
- Fumar
- Beber y/o comer en los trenes
- Música alta
- No respetar los asientos reservados
- Perros sin bozal
- Bloqueo de ascensores
- Perros sin atar
- Bloqueo de escaleras mecánicas
- Ensuciar
- Hablar en voz demasiado alta
- Venta ilegal
- Estirarse en los asientos
- Sentarse en el suelo de las plataformas
- Limosneros
- “Artistas”
- etc.

TIPOLOGIA DE LAS RESPUESTAS

Ante las cinco tipologías de acciones incívicas, algunas de ellas delitos y otras meras conductas alejadas de las reglas mínimas de convivencia aceptadas socialmente por la mayoría, las respuestas son muy variadas.

Incluso en un marco jurídico único y homogéneo, los operadores ferroviarios dan respuestas muy diferentes y alejadas entre sí. Las políticas empresariales marcaran líneas de acción que en ocasiones son objeto de discusión por su polarización.

De entrada se pueden identificar dos líneas de acción diferentes que hoy pueden ser objeto de debate profundo y apasionado. Una de ellas, quizás la más generalizada, es asignar la dirección de la responsabilidad de responder a las conductas incívicas a los departamentos de seguridad que la normativa en el ámbito de la seguridad privada exige. La segunda es, desde una perspectiva más global, considerar que el problema se debe incluir en las políticas de calidad de la operadora ferroviaria.

No es un problema de personas ni de competencia, simplemente es un problema de diseño orgánico de la empresa. En el primero, en el que se asigna la responsabilidad al departamento de seguridad, se deja a éste aislado ante esta realidad considerando el resto de la estructura que los “especialistas” ya lo arreglarán y, lo que es peor, desinteresándose de un problema que es de todos. Incluso cuando los límites aceptables son superados, además de desinterés, dudan de la capacidad técnica para responder a pesar de considerar *a priori* que los recursos disponibles no solo son los necesarios sino que están hinchados, sobre todo cuando el análisis se efectúa fríamente en los despachos y se autolimitan al presupuesto dedicado que podría ser utilizado más eficazmente en otros desarrollos que pueden ser considerados prioritarios por la empresa o que al menos son fáciles de argumentar.

No es momento de analizar si el diseño orgánico responde a las verdaderas necesidades ni de si se han previsto los elementos suficientes de coordinación, pero probablemente se trata de una de las asignaturas pendientes para mejorar la respuesta.

Considerar el problema de las conductas incívicas como un problema de falta de calidad y ser tratado dentro de una política orientada hacia el usuario/cliente permite, sin entrar en mayores profundidades, involucrar a toda la parte empresarial o al menos a la parte en contacto directo con el usuario/cliente, considerarse todos afectados por el problema y proporcionar recursos de diferentes procedencias que pueden participar desde diferentes niveles y capacidades a, por lo menos, reducir la problemática de las conductas incívicas.

Por tanto, no se nos oculta que la tipología de respuestas es rica y variada. Una propuesta válida puede ser la siguiente:

- Daños a bienes y personas: técnicas de prevención y de protección.
- Fraude de uso: uso de personal interventor y tecnologías.
- Interrupción y retrasos en el servicio: acción transversal.
- Incumplimiento de las condiciones de utilización: acción transversal.
- Conductas que afectan a las normas de convivencia (que molestan o incomodan): acción transversal

DAÑOS A BIENES O A PERSONAS

Las respuestas a las conductas incívicas con resultados de daños a las personas y/o a los bienes se enmarcan en el campo de la prevención y de la protección. Sin embargo, desde el inicio se debe subrayar que no son ni únicas ni excluyentes.

No son únicas porque otras técnicas como la previsión y el control también son utilizadas, aunque en menor medida, y por defecto profesional es generalizada la mención sólo de las dos principales. Por supuesto, tampoco son excluyentes y, como no puede ser de otro modo, pueden utilizarse otras técnicas.

La prevención y la protección, en este caso, sí que se transformarán en tareas que de forma prioritaria corresponderán a los servicios de seguridad, públicos y privados, pero tampoco de forma exclusiva ni excluyente. Así, el simple tratamiento de los materiales para evitar o dificultar su vandalización, o facilitar su retorno a su estado o funcionalidad normal, entran en el catálogo de las tareas y no están asignadas a los servicios de seguridad.

A continuación se identifican y presentan muy brevemente, o se comentan, las tareas que pueden realizarse para minimizar estas conductas, en el bien entendido de que su ejecución puede ser de formas muy variables, con mayor o menor grado de eficacia y de eficiencia.

Vigilancia con personas.- Preferentemente se realiza con personal de seguridad privada. Sin embargo dentro de este apartado tienen tareas básicas de información/alerta/denuncia, y en ocasiones de actuación, cualquier empleado, contratado o subcontratado, de la operadora ferroviaria.

Los resultados seguramente serán más satisfactorios si la política de la empresa, como se ha manifestado con anterioridad, está orientada a considerar la reducción de las conductas incívicas en el marco de la gestión de la calidad. Entonces, la actuación del personal de seguridad contratado (y la de los cuerpos policiales a requerimiento por proximidad, competencia legal y profesional, mayores y mejores recursos, etc.), la de los profesionales, será la de último recurso pero con el apoyo, de información y de operación básico, del resto del personal que, si la situación lo permite, y respetando las normas de autoprotección, también puede tomar la iniciativa en la actuación.

Así, un maquinista puede informar de la presencia de personas en las vías que no estén autorizadas o en las inmediaciones de los límites del perímetro en actitudes sospechosas, un reponedor de las máquinas de *vending* de jóvenes con esprays para supuestamente realizar grafitos, o el personal de limpieza, etc., etc.

Contravigilancia.- Requiere la actuación de personal de seguridad profesional, público o privado, que realice esta tarea. Normalmente se actúa de esta forma ante la presencia de carteristas, descuideros, tironeros, etc., con ocasión de acciones con daños con una alta probabilidad de que sucedan en el interior de las instalaciones de la operadora ferroviaria, y en acciones identificadas previamente y con unos límites territoriales y temporales.

Vigilancia con Circuito Cerrado de TV (CCTV) en estación.- Tiene un alto valor porque través de sus cámaras permite disponer de una información global de la situación, realizar rondas virtuales desde una posición centralizada, identificar a los ejecutores de las acciones de daños, por su mera presencia tiene un efecto disuasorio, etc. Sin

embargo su principal capacidad es la grabación, ahora digital, y consecuentemente su disponibilidad para análisis, histórico de datos, valor de prueba, estudio de los “*modus operandi* delictivos”, recuperación de eventos por información o denuncia posterior, reproducción bajo estrictas normas legales de control, etc.

Vigilancia con circuito cerrado de TV (CCTV) en trenes.- El comentario anterior es de plena vigencia en los trenes a pesar de ser un gran elemento en movimiento y que la posibilidad de enviar señales en directo a un puesto centralizado no solo es posible sino que está en funcionamiento de forma satisfactoria.

Protección física pasiva.- Los materiales empleados en estaciones y trenes, además de ser robustos, tienen diseños y características que permiten el retorno a su funcionalidad, si la pierden, de forma rápida y/o con costes reducidos o asumibles.

Tratamiento de los materiales.- En línea con el comentario anterior, es posible dar tratamientos a ciertos materiales expuestos a acciones agresivas de forma que su retorno a la funcionalidad normal sea rápido y con un coste reducido o asumible.

Acción legal por vía penal.- Ninguna acción debe quedar sin denuncia y ningún proceso debe quedar interrumpido; debe llegarse hasta la sentencia final por el órgano jurídico competente.

Incremento de la protección legal del personal ferroviario.- No sólo es deseable sino una necesidad que el personal ferroviario en su desempeño profesional tenga una protección legal. La experiencia ha demostrado que su ausencia es negativa para la prestación de un servicio público de estas características. Además, debe extenderse no solo al personal contratado directamente por la operadora ferroviaria sino al de todas las empresas contratadas cuando sus tareas estén directamente relacionadas con el servicio ferroviario. La legislación catalana está en la vanguardia de esta línea regulatoria legal.

Colaboración y coordinación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (FCS).- En los últimos años, con la presencia de los servicios de seguridad privada, ha habido un cierto posicionamiento en el sentido de considerarlos como los sustitutivos de la seguridad pública en las redes ferroviarias y produciéndose, por parte de éstos, un alejamiento del ámbito ferroviario. Se le ha dado el mismo tratamiento que recibe el sector privado cuando el carácter de servicio esencial y público de las redes ferroviarias demanda una atención superior. No es el momento de debatirlo, pero sí que es cierto que en aquellos servicios ferroviarios en los que la colaboración y coordinación con las FCS ha sido mejor, donde los protocolos de comunicación, de intervención y de incidentes han sido elaborados de forma conjunta, cumplidos, actualizados y mantenidos, la calidad de las respuestas de las FCS, y el apoyo y complementariedad de las operadoras ferroviarias ha permitido disfrutar de unos ratios delictivos y de incidencias menores, lo que incide de forma altamente beneficiosa en la percepción del cliente/usuario en la seguridad y consecuentemente en la calidad del servicio prestado.

Centralización y coordinación integrada ferroviaria.- Nos volvemos a encontrar con diferentes formas de hacer. El ya planteado problema de si el tratamiento es desde una perspectiva de gestión de la calidad o no, se vuelve a manifestar en este punto. Si se

entiende excluido, existirán en la operadora ferroviaria centros diferenciados de gestión ferroviaria y de seguridad, seguramente con unos buenos protocolos de colaboración y coordinación entre ellos, pero insuficientes o al menos manifiestamente inferiores a los de aquellos operadores ferroviarios que tienen un verdadero centro integrado. Se trata de una discusión larga y antigua, pero los resultados son claramente diferentes.

Comunicación e intercomunicación permanente.- El cliente/usuario debe tener la posibilidad de comunicar con la operadora ferroviaria, internamente y externamente de forma permanente.

Comunicar debe ser entendido en el sentido de que existe un flujo bidireccional, inmediato o retardado. Pero es importante cerrar el círculo, es decir, que el cliente/usuario tenga *feed-back*. Las actuales tecnologías han permitido incrementar los canales de soporte tecnológico para comunicar y deben aprovecharse.

Internamente: en cualquier punto de las estaciones, como vestíbulos, máquinas expendedoras de billetes, ascensores, escaleras mecánicas, andenes e interior de los trenes.

Externamente/internamente: teléfono convencional o móvil, correo electrónico, Internet, web, redes sociales en general, la presencia en los puntos de atención al cliente.

Llamar la atención sobre el amplio campo de posibilidades que se abren con las aplicaciones App para comunicar inmediatamente.

FRAUDE DE USO

Consiste en no disponer de billete o título para viajar o que éste sea insuficiente entre la estación de origen y destino (conocido en el argot ferroviario como fraude de corona tarifaria). En este caso también son varias las tareas que se pueden realizar para minimizar estas conductas:

Estructurar las líneas ferroviarias como un sistema cerrado.- Quiere decir que físicamente las estaciones y el trazado de las vías están cerradas con un perímetro que hace difícil su acceso fuera de los puntos de paso autorizados. Los elementos de cierre deben ser robustos y de altura suficiente para disuadir a aquellos que quieran vulnerarlo.

Control tecnológico en los accesos.- Es un sistema de lectura que permite el acceso a las personas que disponen de un billete o título suficiente para realizar un viaje desde la estación de origen. La lectura positiva activa la apertura de las compuertas de paso el tiempo teórico necesario para el paso de una persona. Están habilitados pasos para personas en condiciones especiales, en este caso tipo exclusiva. El conjunto se denomina barrera tarifaria.

Si la estructura de la línea tiene el concepto de sistema cerrado todos los accesos deben disponer de sistemas de control tecnológico. Su diseño y características deben responder a las necesidades de robustez y altura necesarias para cumplir con el resto de cierre del perímetro, siendo cada punto de acceso autorizado un paso temporal que cuando no actúa como tal forma parte de la continuidad del cierre físico.

Interventor.- Es la denominación que el ámbito ferroviario proporciona al conocido popularmente como revisor. Complementa la funcionalidad de los controles de acceso tecnológicos en toda la línea y pocas veces o nunca junto a las barreras tarifarias. Se centra en minimizar las vulnerabilidades de las barreras tarifarias y en perseguir el fraude de barrera tarifaria.

Grupo de interventores.- A veces actúa más de un interventor de forma conjunta formando grupo. Obedece a campañas o a situaciones de fraude en puntos concretos o en tramos donde el índice de fraude detectado supera los ratios medios de la línea.

De esta forma se interrumpe menos un flujo, se puede actuar en la totalidad del coche o en todo un tren de forma simultánea, evitando el fenómeno de desplazamiento interno para evitar el control.

Tanto el interventor como el grupo de interventores pueden ir acompañados por personal de seguridad privada. Su acción es administrativa, de propuesta de sanción (percepción mínima), y significa el inicio del proceso, que debe seguirse y facilitarse al máximo para que la autoridad administrativa, que es la que sanciona, pueda hacerlo en los plazos fijados. El proceso debe seguirse por parte de la operadora ferroviaria hasta el final como parte de la política de lucha contra las conductas de fraude.

Salida con control tecnológico (físico y lógico).- Se usa para minimizar la conducta de fraude. Su diseño debe dar respuesta para influir lo menos posible en los flujos de salida tipo alud, disponer de espacio físico suficiente, no entorpecer el flujo en mecanismos automáticos de movilidad de personas (escaleras mecánicas o salidas cercanas de ascensores).

Procedimiento y equipamiento tecnológico de modificación de itinerario de viaje.- El sistema de control tecnológico de salida debe estar dotado y permitir que un cliente/usuario durante el trayecto pueda modificar su recorrido y pagar la diferencia económica correspondiente.

ACCIÓN TRANSVERSAL

La acción transversal requiere la participación o implicación de todas las áreas del operador ferroviario. Probablemente no se trata de nada nuevo ni siquiera innovador. Se puede decir que es la materialización de, por un lado, reconocer la magnitud que la realización de conductas incívicas representa para los operadores ferroviarios en las prestaciones de sus servicios ordinarios y, por otro lado, la toma de una decisión estratégica del máximo nivel directivo de implicar a las diferentes áreas de la organización.

Efectivamente, es un problema que necesita el concurso de todos. El simple hecho de reconocerlo y optar por una solución desde la globalidad es un primer gran paso. Atrás quedan actitudes de negación del problema y/o trasladar el problema a otras áreas o área, abandonándolas a su suerte.

Cada operador debe dar su respuesta atendiendo a sus especiales características, de su territorio, de sus condiciones sociales y de sus capacidades. Esta respuesta es

interna. Sin embargo también se requiere una respuesta del conjunto de los operadores ferroviarios cuando ésta traspasa sus límites. Esta situación se da de manera especial, como más tarde se ampliará, cuando parte de las soluciones están en ámbitos de los poderes públicos, en sus instituciones de seguridad o en modificaciones, adecuaciones, actualizaciones, ampliaciones de los contenidos legislativos. Denominamos, a esta respuesta sectorial de la mayoría de los operadores, externa; un único operador no dispone de la fuerza de convicción suficiente para generar los cambios necesarios.

Para avanzar de forma ordenada en este proceso, tanto en la parte interna como externa, se necesita una metodología y una herramienta de planificación. Tampoco es el momento para extenderse en ello, pero sí debe subrayarse la necesidad de que sea pragmática y participativa.

El proceso debe estar presidido por criterios de interrelación, coherencia, eficacia y eficiencia. De los cuatro quisiera señalar la importancia del último, la eficiencia, puesto que requiere tiempo, imaginación y profundos conocimientos de diferentes áreas y desde diversas perspectivas. La eficiencia, criterio de gestión imprescindible siempre pero de manera especial en estos tiempos, debe permitir alcanzar los máximos resultados con los mínimos recursos.

CONTENIDOS GENERALES DE LA ACCIÓN TRANSVERSAL

Es preciso identificar y ordenar las líneas generales de acción o contenidos de las propuestas a realizar en la "acción transversal". Realmente, son tres de carácter finalista y una cuarta de objetivos de apoyo a las anteriores: preventivas, operativas, legislativas y apoyo.

Contenidos preventivos

Sensibilización.- Pretende, a través de la transmisión de información general y específica, sensibilizar al conjunto social de los beneficios, costes, ventajas, competitividad, respeto por el medio ambiente, etc., del transporte público (en especial el ferroviario), reducir daños y conductas que le afecten negativamente, y del derecho / deber de respeto a las otras personas.

Utiliza campañas en diversos formatos y soportes, la creación de espacios físicos de sensibilización, aprovecha el CCTV comercial de las operadoras ferroviarias y produce en formatos visuales mensajes cortos e impactantes, se beneficia de las nuevas tecnologías de telefonía móvil, de Internet, de las redes sociales.

Convivencia social.- Se centra en explicar y formar (especialmente a los más jóvenes) en el respeto a los demás y a los bienes de otros o de la comunidad. Utiliza como vehículo preferente el sistema educativo proporcionando estructuras, servicios y apoyos específicos para este fin, y el sistema familiar como elemento socializador básico.

Formación y compromiso.- Pretende mejorar los contenidos de la formación del personal de los operadores y de sus contratistas en aspectos útiles para reducir las conductas incívicas, potenciar la mediación y generar las mejores condiciones para

fomentar el usuario cívico activo como elemento básico de alerta, respuesta limitada y en situaciones muy favorables. Utiliza la formación permanente y el compromiso contractual y/o ético.

Diseño preventivo.- Referido a instalaciones en general, trenes, estaciones, y depósitos de trenes.

Equipamiento y materiales.- En el interior y exterior de estaciones y trenes, decoración elementos de todo tipo, así como sistemas tecnológicos de minimización y de ayuda en la reducción de conductas incívicas.

Complicidad de los fabricantes.- Para la investigación e inclusión en sus productos de características y materiales que faciliten la reducción de conductas incívicas.

Incorporación de la sociedad con personas.- La participación de personas externas se fomenta y canaliza a través de una estructura específica. Su procedencia puede ser variable. Desde el voluntariado a la contratación para tareas de sensibilización, las tareas de vigilancia responden a otros criterios y legalmente no es posible, pasando por la aportación de personas para Trabajos en Beneficio de la Comunidad (TBC).

Comunicación.- La operadora ferroviaria debe aprovechar las oportunidades que le proporcionan la comunicación inmediata y regular, y buscar la complicidad de los Media.

Contenidos operativos

Percepción de los usuarios.- Es importante conocer permanentemente la opinión de los clientes / usuarios mediante la gestión completa por parte de los departamentos de Atención al cliente de las quejas presentadas a través de cualquier soporte y la realización de encuestas de calidad, y, de forma más específica, de percepción de la seguridad.

Políticas para favorecer el civismo.- Es importante definir, aplicar y mantener por completo las diferentes políticas que por decisión de la operadora ferroviaria pueden favorecer el civismo y por tanto la reducción del incivismo. Muchas de ellas están en el ámbito de la calidad, como por ejemplo: la buena iluminación y eliminación de espacios oscuros, evitar en el diseño los rincones, limpieza interior y exterior de estaciones y de trenes, eliminación inmediata de los grafitos aunque suponga la retirada de servicio momentánea de un tren, el funcionamiento de todos los medios de ayuda al usuario (maquinas de venta automática, interfonos, megafonía, ascensores, escaleras mecánicas, etc.)

La definición clara y universal de las condiciones de uso de las instalaciones y servicios que ofrece la operadora es una condición previa y legal para exigir conductas, cuya inobservancia puede iniciar un proceso de sanción.

Vigilancia.- La vigilancia bajo cualquiera de sus formas, con personas y con tecnologías, es una acción básica en la reducción de conducta incívicas. La respuesta rápida –mejor si es inmediata– y la presencia disuasoria equilibrada son percepciones

que el cliente / usuario necesita y que su ausencia puede decidir optar por otro medio de transporte.

Coordinación y colaboración con las FCS.- Sin duda el requerimiento de actuación y la respuesta rápida de las FCS es una variable prioritaria, en el aspecto operativo, para los empleados, contratistas de la operadora y de los clientes / usuarios. Requiere una centralización de la demanda y unos protocolos de actuación muy estudiados para asegurar una respuesta eficaz.

También por parte de las FCS se debe hacer un esfuerzo para adaptar sus actuaciones e intervenciones al ámbito ferroviario.

Dispositivos de FCS en el sistema ferroviario.- La bienvenida al regreso de las FCS proporcionada por las operadoras ferroviarias es por sí misma esclarecedora de la necesidad de su presencia. Su autoexclusión durante años apoyada en argumentos erróneos ha sido superada.

Las operadoras disponen de suficiente información para facilitar la acción de las FCS en el ámbito ferroviario y hacer que los recursos aportados no sólo sean eficaces sino también eficientes. Se conocen en detalle los horarios, tramos, itinerarios, actitudes, etc., de mayor incidencia de las conductas incívicas graves que permiten aplicar los esfuerzos en los puntos y momentos adecuados.

Contenidos legislativos. Ampliación normativa

Código Penal.- Incorporación de nuevas figuras jurídicas.- Interesa dar solución a la acumulación de sanciones y a no ser posible su cobro por llegar a ser ineficaz la vía administrativa.

Medidas cautelares administrativas / jurídicas.- Una de ellas podría ser la retirada o confiscación por agentes de la autoridad del instrumento de la infracción o delito.

Relación exhaustiva de actuaciones no permitidas y el conjunto de infracciones.- Su objetivo es evitar la falta de concreción legal.

Jurisdicción del transporte. Juzgados específicos.- Atender la especificidad de las infracciones.

Contenidos legislativos. Procedimiento sancionador

Procedimiento. Autorizar y aprovechar nuevas tecnologías.- Proponer y justificar, entre otras, reducir el procedimiento en general, la supresión de actuaciones no imprescindibles, minimizar las notificaciones, etc.

Catálogo de sanciones.- Generalizar actuaciones que ya se realizan como la reinserción, rehabilitación, educación, trabajos en beneficio de la comunidad, y ampliar con nuevos ámbitos de actuaciones como, por ejemplo, la localización permanente, el alejamiento total o parcial de la red ferroviaria, la prohibición de viajar por un tiempo con esa operadora ferroviaria, etc.

Implementar la vía ejecutiva para ciertos cobros.- Reservada a cuando la vía administrativa resulta ineficaz.

Contenidos legislativo. Aplicación normativa

Normativa actual. Aplicación y experiencias.- Su objetivo es asegurar la utilización del máximo de los recursos legales disponibles y sus posibilidades.

Normativa europea. Soluciones aplicadas.- Conocer qué hacen otros operadores ferroviarios europeos en sus marcos legislativos.

Contenidos de apoyo

Finalmente haremos referencia a las acciones de planificación, programación, seguimiento de la programación y técnico, presupuestos, organización de jornadas temáticas y de un observatorio sobre conductas incívicas en el ámbito ferroviario.



www.icps.cat