

Servicios de metro en el contexto del servicio de transporte público de Barcelona

Enric Cañas Alonso
Consejero delegado de TMB
14 de noviembre 1 de 2017



TMB

- ✓ El principal operador de transporte público en **Barcelona y Cataluña**, con 2 millones pasajeros diarios, y más de 579 millones de validaciones al año.
- ✓ TMB opera los servicios de **Metro y Bus de Barcelona** y once ciudades más por encargo del **Área Metropolitana de Barcelona (AMB)**
- ✓ TMB opera también servicios de **transporte de ocio** como el **Bus Turístico de Barcelona**, el **teleférico de Montjuïc**, el **Tramvia Blau** y el **funicular de Montjuïc**, así como la nueva **Unidad de Desarrollo de Negocios**

Metro



Bus



Transporte de ocio

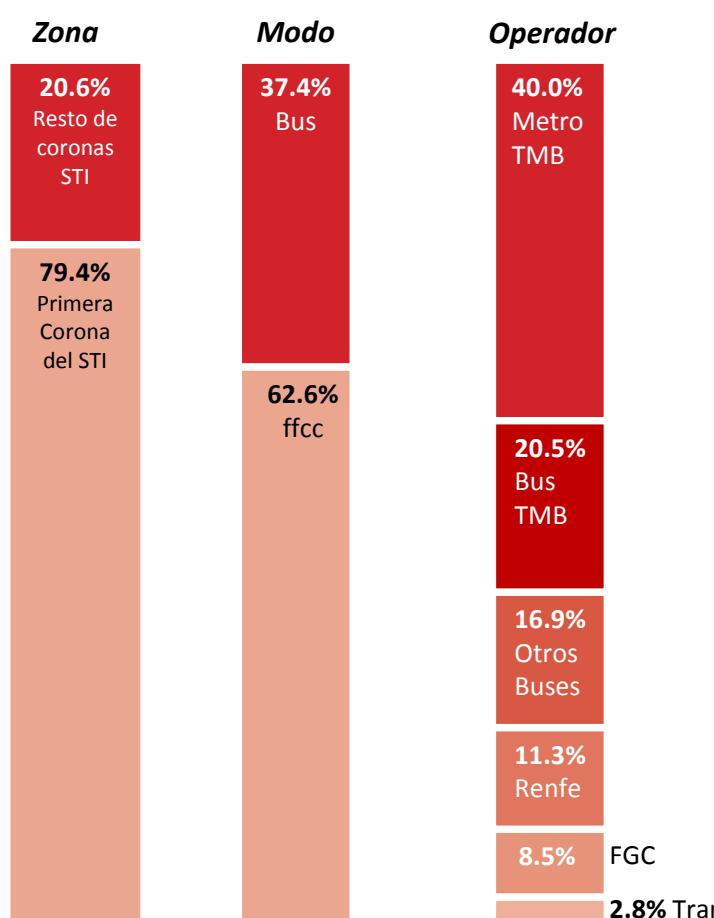


**Unidad de Desarrollo
de Negocios**



Participación de TMB en la movilidad de la RMB

En 2016, los viajes en la Región Metropolitana de Barcelona en transporte público fueron de 954.6 millones



	Viajes 2016 (millones)	Variación 2016/2015
Metro	381.5	-0.9%
Bus	195.9	+4.3%
Total TMB	577.4	+0.8%
Otros Buses	160.9	+4.0%
Cercanías Catalunya (Renfe)	108.2	+1.6%
FGC	81.4	+2.2%
Tram	26.8	+5.5%
Total	954.6	+1.6%

Source: ATM 2016

Oferta de metro

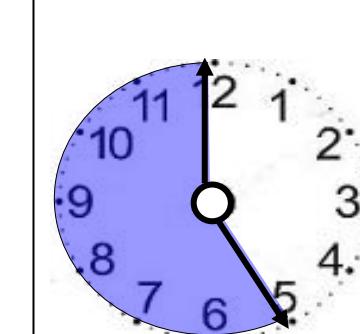
Población: 2,3 M habitantes. Viajes/año : 382 millones



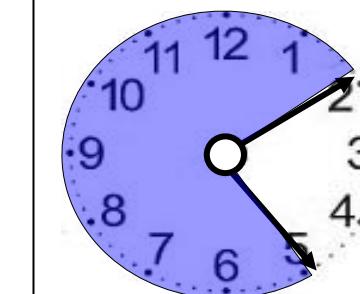
Fuente: TMB datos básicos 2016

25% de la red es automática con nivel GoA4

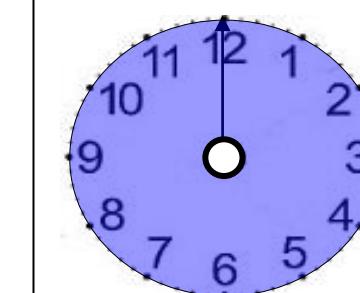
HORARIO DE SERVICIO



19 horas de
Domingo a
jueves



21 horas
Viernes y Festivos

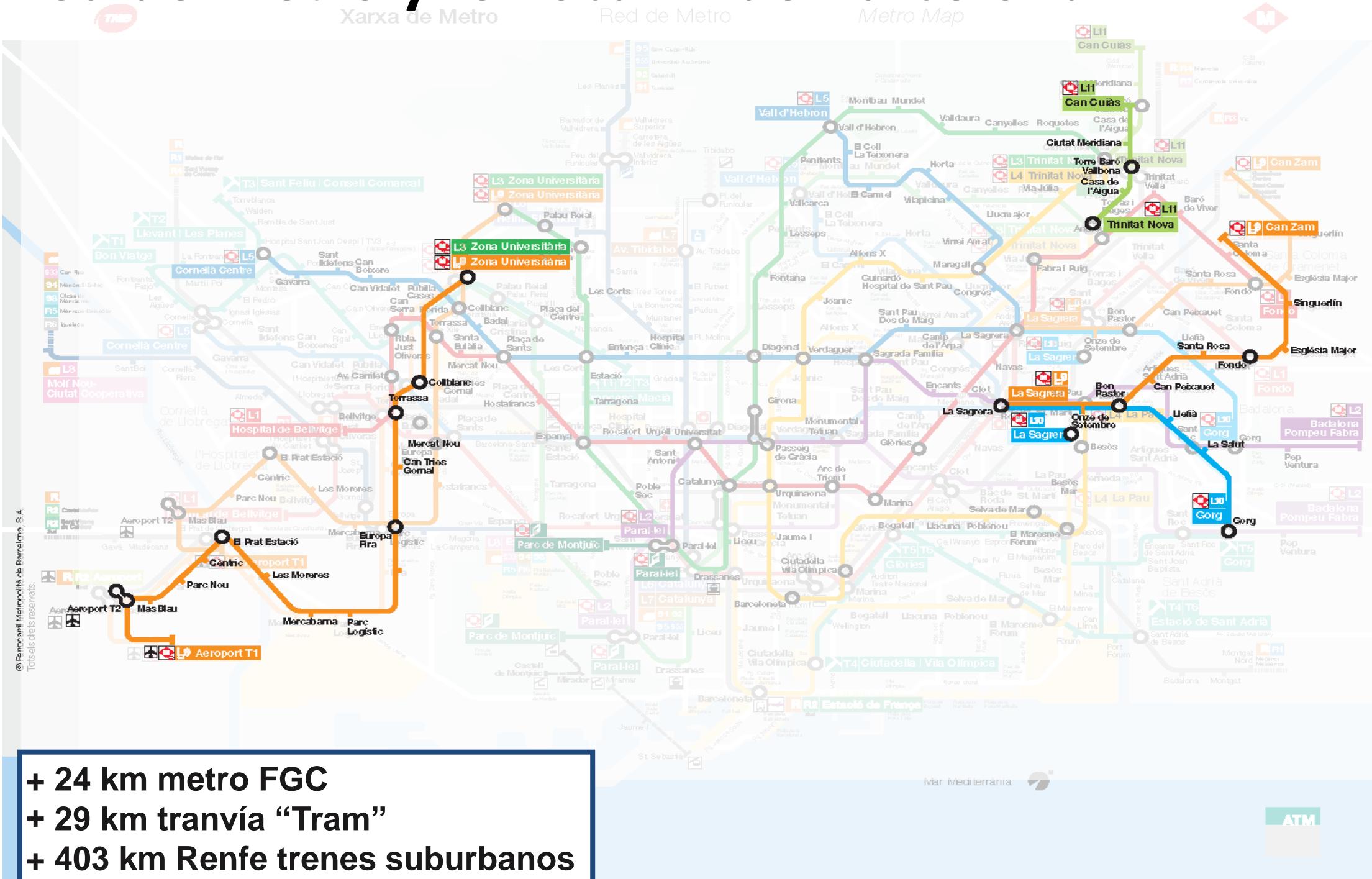


Servicio ininterrumpido
Sábados. 23 Junio,
24 septiembre y 31
Diciembre
Y algunas vísperas de
festivos

Datos básicos e indicadores

Nº de Líneas	9
Longitud de la red (km)	119.0
Número de estaciones	156
Trenes en circulación en la hora punta	143
Flota de trenes	846 coches
Trenes de 5 coches	168
Trenes de 2 coches	3
Trenes con aire acondicionado	100%
Edad promedio de la flota (años)	14.95
Estaciones accesibles para PMR	91%
Capacidad Pasajeros – Km (millones)	15,883.29
Oferta trenes-km útiles (miles)	85,782.75
Pasajeros/Vehículo-km en operación	4.45
Pasajeros-km (asientos -Km/1000)	120.47
Distancia media del viaje (km)	5.00

Red de Metro y ferrocarril de Barcelona



Objetivos estratégicos 2020



Líneas estratégicas 2015-2020

Nuestro objetivo: ser líderes en Calidad, Servicio, Imagen & Seguridad global

Comercial

1. Incremento del conocimiento del cliente y sus patrones de movilidad.
2. Desarrollo de acciones para la atracción de nueva clientela, especialmente con la mejora de servicios de valor añadido.

Eficiencia

3. Desarrollo de política de mejora sobre la eficiencia
4. Mejora del modelo organizativo.

Motivación

5. Desarrollo de la organización en un entorno de comunicación efectivo.

Producto

6. Diseño de soluciones para adaptar la oferta a la demanda.

Líneas estratégicas de metro 2020

Clients

Mejorar el conocimiento del cliente

Incrementar la oferta de servicios de valor añadido

Desarrollar estrategias para atraer nuevos clientes

Diseñar nuevas soluciones para adaptar la oferta

Posición de marca

Destacar por la calidad de nuestro servicio

Ser líderes en imagen de marca y en seguridad

Ser referente en el uso de la tecnología

Convertirse y aliarse con las administraciones públicas

Procesos

Aprovechar las medidas de ahorro energético

Aprovechar nuestros RR.HH. (Modelo organizativo)

Concentrarse en la mejora continua

Personal

Ciclo de trabajo de los empleados

Políticas de comunicación. Marketing Interno.

Personal orientado a clientes

Aumentar el compromiso de los trabajadores

La nueva realidad económica

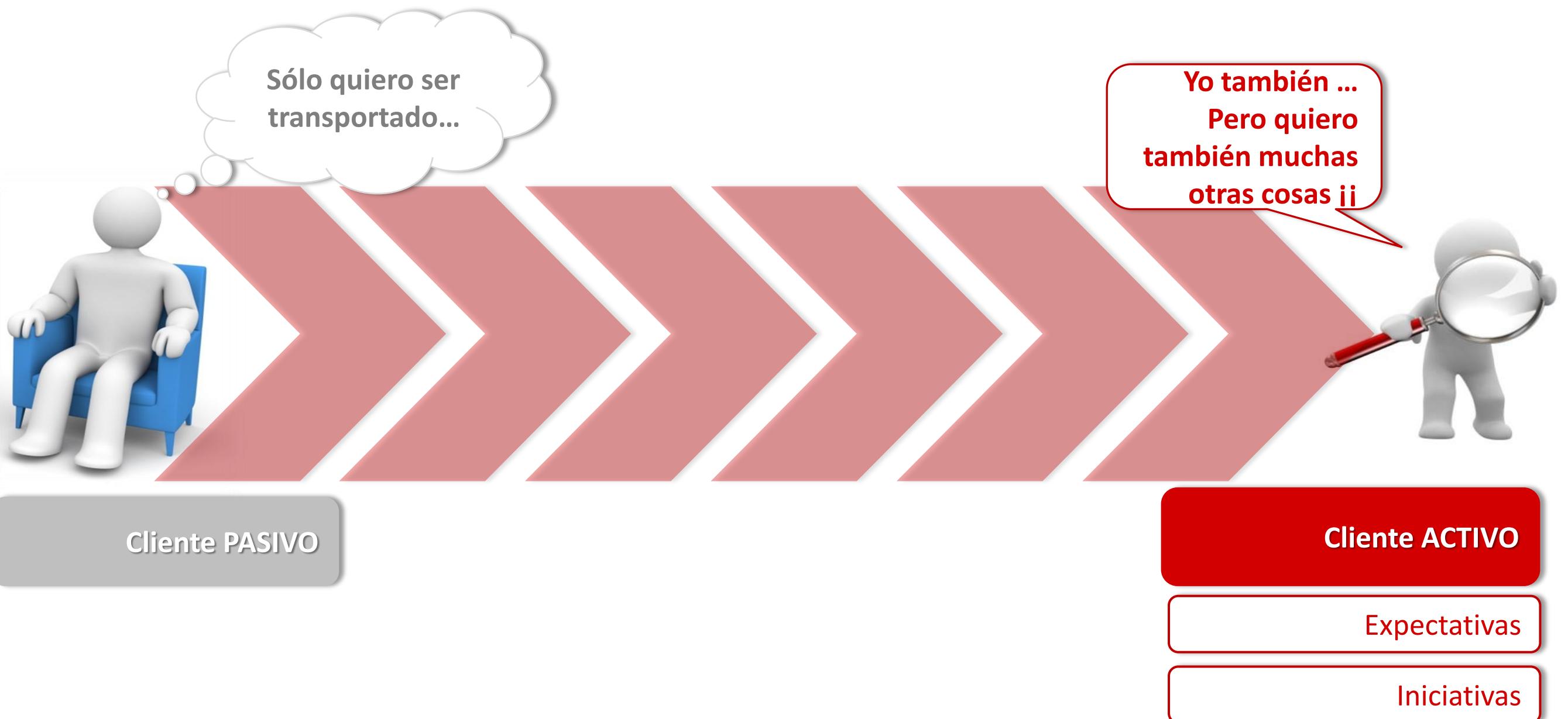
Nueva Situación Económica

- Aumento General de Gastos
- Alza de los Costes Asociados
- Reducción de los Subsidios Públicos

Adaptar el Modelo de Negocio

- Optimizando las Operaciones
- Haciendo Más con Menos
- Satisfaciendo las Expectativas de los Clientes

El papel del cliente ha cambiado!



El cliente tiene nuevas expectativas

Mayor interacción con el cliente, hay que saber más de él ...

El cliente en el centro de la estrategia de la compañía

Hay que promover la demanda de transporte!

Más rápido

Puntual

Limpio

Precio

Redondo

Cada día aparecen nuevas necesidades de los clientes...



La ciudad como cliente



El futuro de la ciudad: Accesibilidad y Movilidad

Los cambios en la morfología de la ciudad deberían favorecer el transporte público. Participación activa en los planes de movilidad de la ciudad.

Para asegurar el desarrollo sostenible de las ciudades.

El Transporte Público mejora la ciudad



Retos para el Metro

TMB debe trabajar en las siguientes líneas:

Aspectos Operacionales:

- Nivel de Fraude
- Absentismo de los Empleados
- Costes Operacionales
- Porcentaje de utilización de la capacidad
- Optimización de la Oferta
- Mejora de los ingresos tarifarios
- Inversiones en Seguridad (Safety & Security)
- Extensiones de la red y automatizaciones**

Aspectos Tecnológicos:

- Ahorro de Energía
- Obsolescencia
- Sensorización & Big Data (Uso de los Datos para Eficiencia)
- Ticketing inteligente & servicios inteligentes al Cliente
- **Estandarización & Homogeneización del Servicio**
 - **Calidad vía mejores soluciones**
 - **Menor tiempo de desarrollo**
 - **Viable**
 - **Mayor competitividad**

1^{er} reto del sistema de Transporte Público: Hacer frente a los problemas de polución

- Prepararse para un incremento de la capacidad del metro a corto en un 20%
- Incremento de la velocidad del bus. Más oferta a recursos constantes
- Incremento del efecto red para atraer nuevos usuarios
- Programas de fidelización (abonos mensuales de transporte)
- Completar la red de tranvías, la L9 transversal y las extensiones por E y W

2º reto del sistema de Transporte Público: Hacer frente al cambio climático

- Una reciente ley catalana sobre cambio climático establece que Cataluña ha de ser neutral en carbono en 2050
- Y reducir sus emisiones en un 40% en 2030 (sólo quedan 17 años), lo cual probablemente signifique que haya que doblar la capacidad del TP
- Y también posiblemente signifique que en 2040 la totalidad del TP deba estar electrificado
- Y que el 100% de la energía deba proceder de fuentes renovables

3^{er} reto del sistema de Transporte Público: Una red totalmente integrada

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

Metro TMB

