

La operación de servicios regionales y de cercanías

El Metro de Barcelona-Vallès

13 Noviembre 2018

Oriol Juncadella i Fortuny
Director de FGC Operadora



Desde 1979, FGC es heredera de un servicio que comenzó a operar en 1863, con el ferrocarril suburbano que conectaba Barcelona y Sarrià, una pequeña población a 6 km del centro de la ciudad.

Con los años, la empresa ha ido incorporando diversas líneas de transporte tanto de mercancías como de viajeros en Barcelona y alrededores.

- 84,5 millones de viajeros/año
- Más de 1.500 trabajadores
- Longitud de la red: 292,5 km
(entre ancho de vía métrico, estándar, ibérico y 600 mm)
- 107 estaciones
- Transporte de mercancías: a granel (minería), automóviles
- Actividades turísticas:
 - 4 trenes turísticos (2 cremalleras)
 - 4 funiculares
 - 5 estaciones de esquí y montaña con 123 km de pistas

FGC tiene una importante presencia territorial en Catalunya. Así mismo, participa en fórmulas y organismos internacionales como la UITP y la UIC.



No 8146







Factor de éxito nº1

La inversión necesaria y continuada para garantizar la seguridad, la capacidad y el nivel de servicio



Inversión en material móvil

Año	Cantidad	Ancho de vía	Fabricante
1983	20 UT-111	1435	Alstom
1987	10 UT-211	1000	Alstom
1996	22 UT-112	1435	CAF-Alstom
1998	42 UT-213	1000	CAF-Alstom
2014	19 UT-113	1435	CAF-Alstom
2014	5 UT-114	1435	CAF-Alstom
2016	2 UT-331	1668	Stadler

eléctricas

diesel

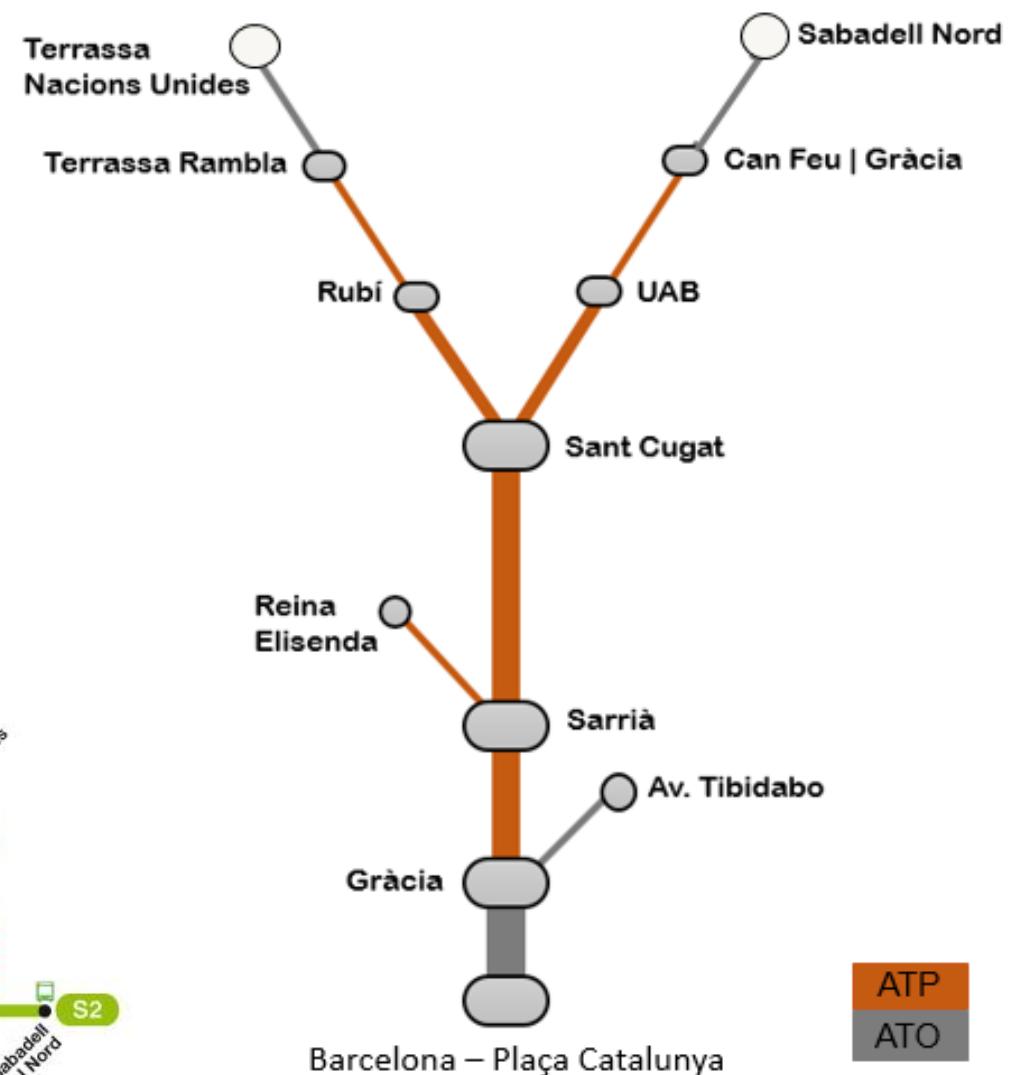


Inversión para ampliar la capacidad de transporte

Línea BARCELONA – VALLÈS

CTC Sarrià	1983
ATP	1987
ATO PC-Gràcia	2009
ATO Terrassa	2016
ATO Sabadell	2017

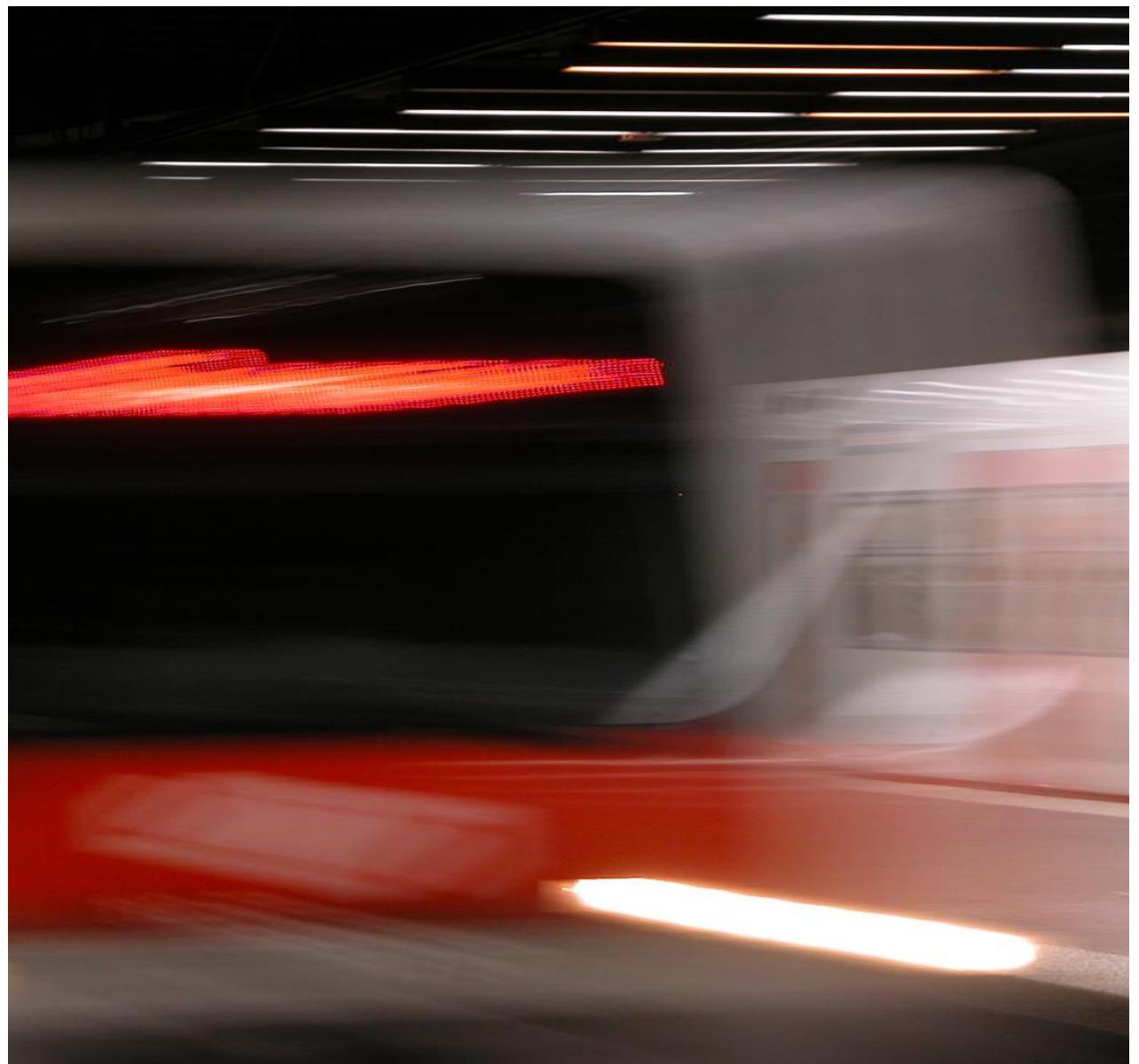
32 trenes/hora desde 2008



Línea **BARCELONA – VALLÈS**

Características

Longitud (solo servicio viajeros)	48,7 km
Estaciones	36
Estaciones adaptadas a PMR	36
Ancho de vía	1.435 mm
Electrificación	1.500 V cc
Pasos a nivel	0
Material móvil (unidades)	46
Altura del andén	1.030 mm
Viajeros transportados (millones)	62
Coches-km (miles)	17.197



Línea BARCELONA – VALLÈS

Servicios, frecuencias, material móvil

Intervalos	Hora punta en días laborables
Pl. Catalunya – Gràcia	112"
Pl. Catalunya – Av. Tibidabo	6'
Pl. Catalunya – Sarrià	6'
Pl. Catalunya – Sant Cugat	2'44"
Pl. Catalunya – U. Autònoma	5'28"
Pl. Catalunya – Terrassa	10'
Pl. Catalunya – Sabadell	12'

22 UT, serie 112, 4 coches

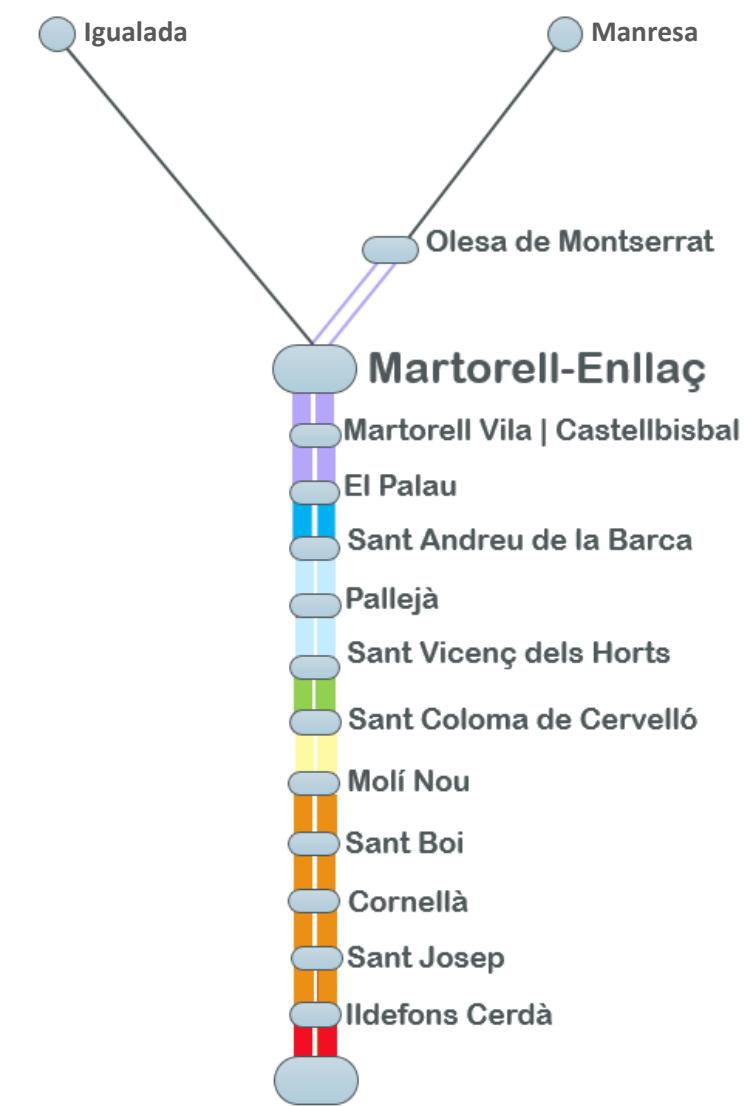
19 UT, serie 113, 4 coches

5 UT, serie 114, 3 coches



Inversión para ampliar la capacidad Línea LLOBREGAT – ANOIA

CTC Sant Boi	1995
Pl. Espanya – Ildefons Cerdà	1997
Ildefons Cerdà – Sant Josep	
Sant Josep - Cornellà	
Pont del Llobregat – Sant Boi	1985-87
Sant Boi – Molí Nou	
Molí Nou – Sta. Coloma de Cervelló	2000
Sta. Coloma de Cervelló – St. Vicenç dels Horts	1994
St. Vicenç dels Horts – Can Ros	
Can Ros – Entrada Pallejà	1996-98
Sortida de Pallejà km 19,47 – St. Andreu de la Barca	
St. Andreu de la Barca – El Palau	2002
El Palau – Martorell Vila Castellbisbal	
Martorell Vila Castellbisbal – Martorell Centre – Martorell Enllaç	
Martorell Enllaç – Abrera	2005-8
Abrera – Olesa de Montserrat	

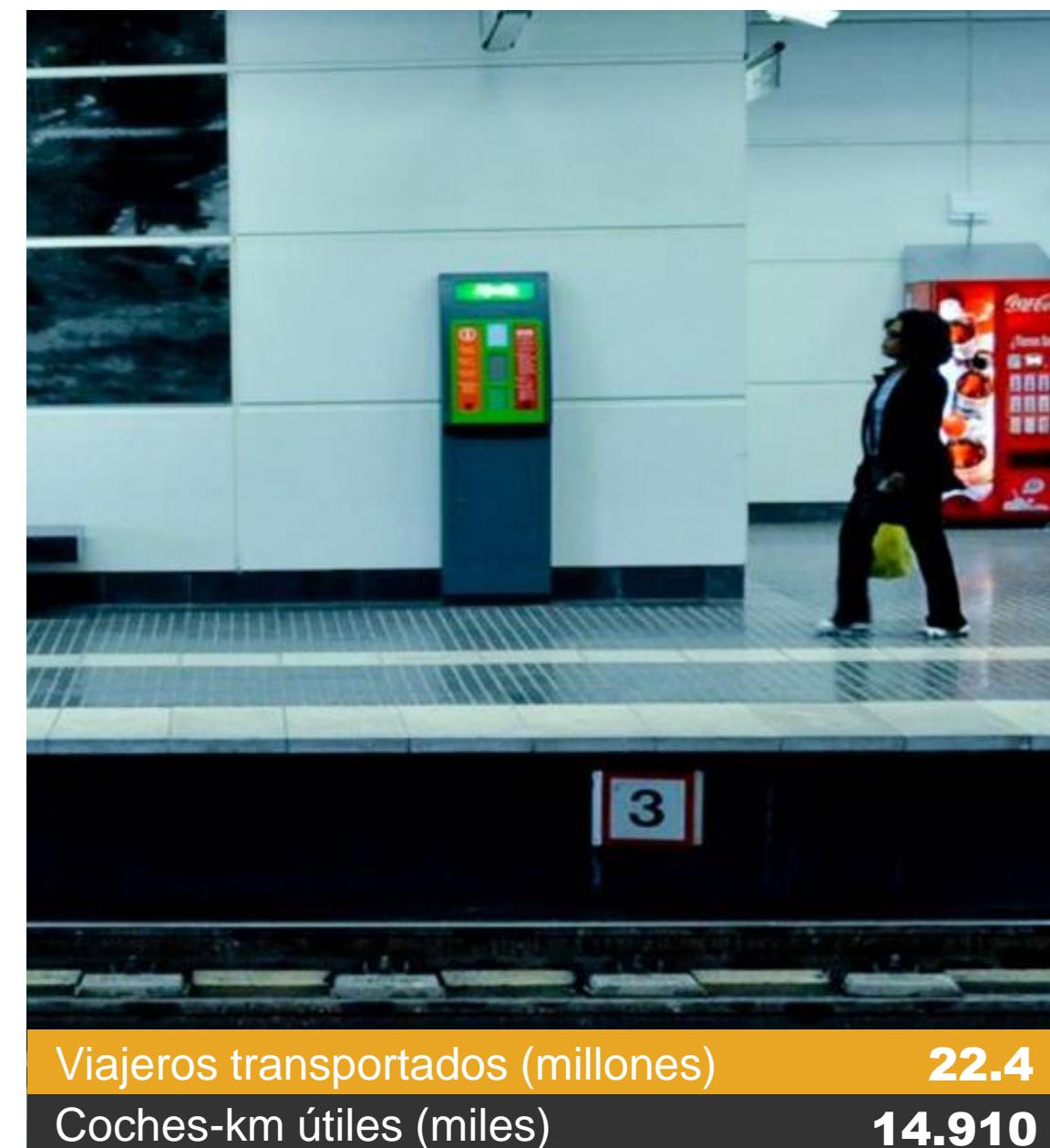


Barcelona - Plaça Espanya

Línea LLOBREGAT – ANOIA

Características

Longitud total	139 km
Servicio de viajeros	98 km
Solo transporte de mercancías	41 km
Estaciones	42
Estaciones adaptadas a PMR	42
Ancho de vía	1.000 mm
Electrificación	1.500 V cc
Pasos a nivel	4
Material móvil	
Unidades	42
Locomotoras	8
Vagones de mercancías	180
Altura del andén	530 mm



Línea **LLOBREGAT – ANOIA**

Servicios, frecuencias, material móvil

Intervalos	Hora punta en días laborables
Pl. Espanya – Sant Boi	4'
Pl. Espanya – Can Ros	6'
Pl. Espanya – Martorell	7'
Pl. Espanya – Olesa de Montserrat	12'
Pl. Espanya – Igualada	20'
Pl. Espanya – Manresa	20'

42 UT, serie 213
(coche central con plataforma PMR)



Transporte de Mercancías



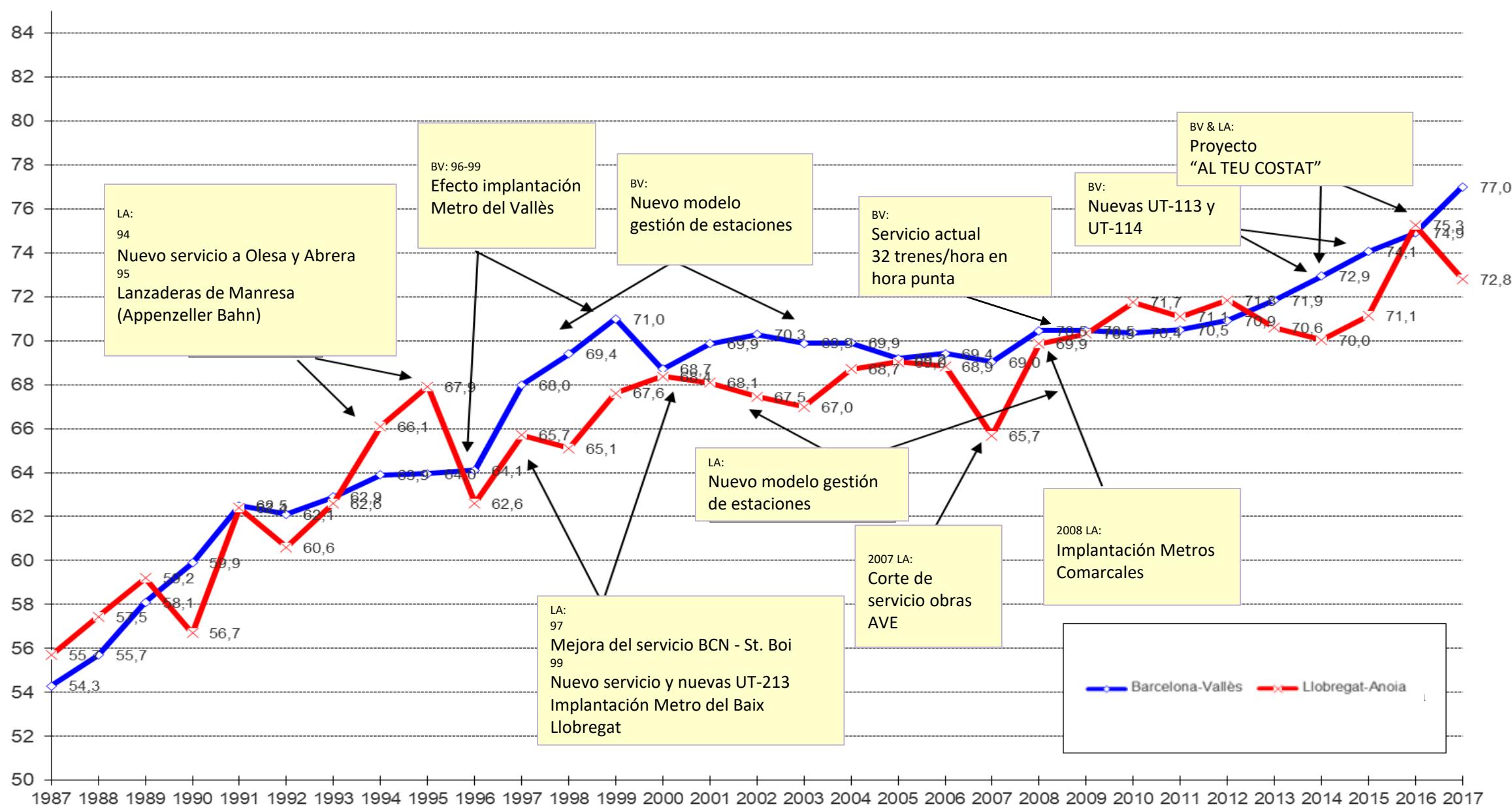


Factor de éxito nº 2

Focalizar la organización en las necesidades y expectativas del cliente, la principal actividad

Índice de Satisfacción del Cliente (ISC) Evolución

Asociación Latinoamericana
de
Metros y Subterráneos



Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)

TOP 10 aspectos más relevantes

- Puntualidad
- Sin peligro de accidentes
- Precio del viaje
- Frecuencia
- Sin molestias ni agresiones
- Coger el tren a cualquier hora
- Acceso a la estación
- Información durante las incidencias
- Señalética
- Acceso a los coches



Centro de Mando Integrado (CCI)

Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos



- Centro de Supervisión de Estaciones (CSE), para la asistencia a las estaciones
- Control de Tráfico Centralizado (CTC), para la circulación de trenes
- Centro de Información al Cliente (CIC), información en tiempo real
- Telemando de las instalaciones eléctricas y coordinación de personal durante las noches



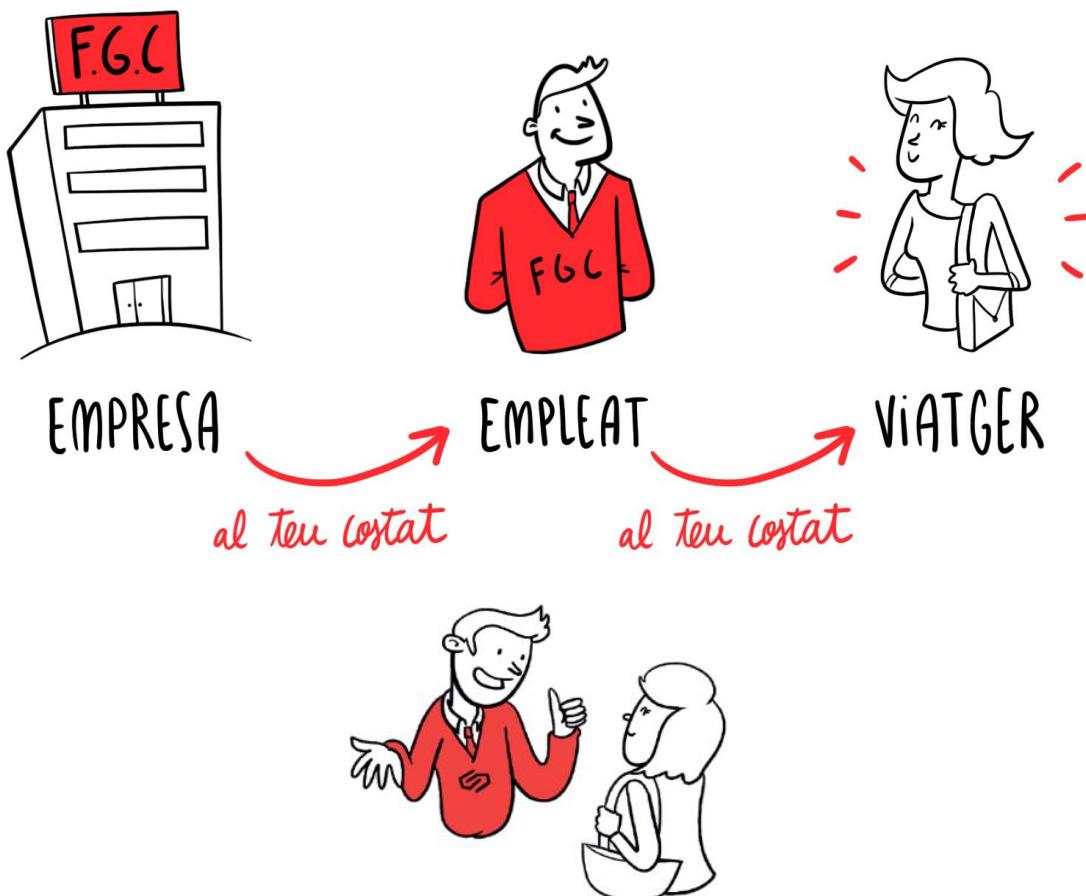
Factor de éxito nº 3

La ventaja competitiva es nuestro personal

Gestión de la Relación con los Clientes

Proyecto “a tu lado”

ALTEU COSTAT



DECÁLOGO

1. Ten una actitud positiva, cercana y cordial
2. Haz notar tu presencia con un saludo
3. Anticipate a dar la información a los clientes
4. Escucha al cliente con amabilidad y educación
5. Procura adaptarte a las particularidades de cada cliente
6. Ten paciencia, da la información tantas veces como sea necesario
7. Ofrece ayuda al cliente y sé diligente en las respuestas
8. Para mantener el civismo en las estaciones y en los trenes, sé firme y controlado (asertivo) cuando sea necesario corregir ciertos comportamientos
9. Evita el conflicto, recuerda que siempre has de tener un plan a punto
10. Mantén el orgullo de pertenencia a FGC

La Gestión de las Estaciones

- Presencia de agentes de atención al cliente, con la misión de informar y ayudar a los clientes en cualquier circunstancia y en cualquier punto de las instalaciones.
- Gracias a este modelo de gestión, el agente:
 - Actúa (atiende, informa, ayuda, etc.).
 - Dispone de movilidad para supervisar toda la dependencia durante el turno de trabajo.
 - Se desplaza a otras estaciones si es necesario, coordinado por el Centro de Supervisión de Estaciones.
- Proceso completado en todas las estaciones el 21 de enero de 2009



La Gestión de las Estaciones

Asociación Latinoamericana
de Metros y Subterráneos



Maquinistas

Condicionantes de la Conducción

Sistemas de Bloqueo

- ATO
- ATP
- DIMFAP

Factores Determinantes

- Monotonía
- Repetición de tareas
- Factores estresantes



Maquinistas

¿Qué hacemos?

- Reconocimientos psico-físicos para mantener la habilitación
- Control de alcohol y drogas
- Evaluación de riesgos psico-sociales
- Planes de entrenamiento permanente anual
 - Prevención de riesgos laborales
 - Extinción de incendios
 - Error humano
 - Formación técnica-operativa
 - Simulacros de evacuación de trenes y estaciones
 - Simulacros de información al cliente en caso de incidencias
 - Prácticas en simulador
- Análisis y seguimiento personalizado de incidentes
- Política disciplinaria



Maquinistas

¿Qué más podemos hacer?

MANTENER LA ATENCIÓN EN LA CONDUCCIÓN



Maquinistas

¿Qué más podemos hacer?

- Mindfulness es una manera de prestar plena atención que permite que cada persona adopte formas de ser y de actuar más positivas y eficaces.
- Entrenamiento mental centrado en aceptar la realidad tal como es, desarrollando la capacidad de gestionar mejor las emociones aflictivas y difíciles, aliviando el dolor y mejorando el bienestar físico y emocional.



Mindfulness

Adaptación FGC

Fase de identificación

- En qué momentos los maquinistas están más en monotonía y cuándo necesitan prestar más atención y plena conciencia.
- Detectar posibles causas de distracción o error.
- Causes de pérdida de concentración.
- Estrés o bloqueos.



Mindfulness

Evaluación de los asistentes a final de curso

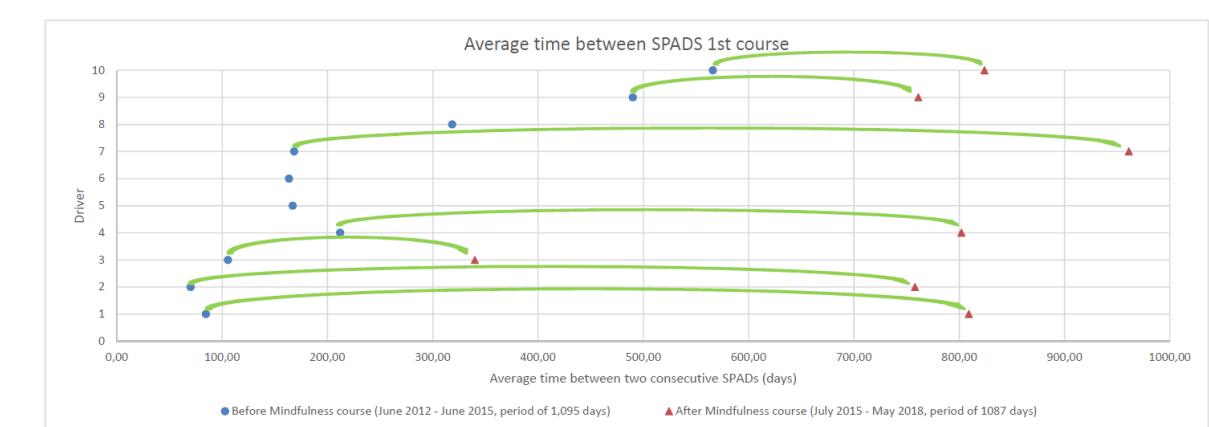
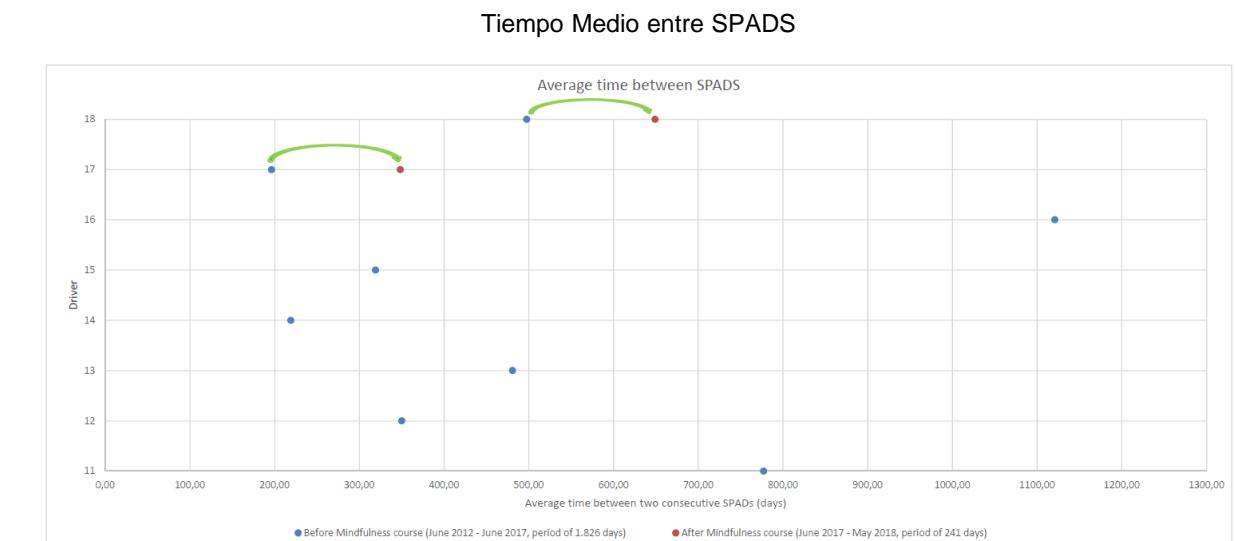
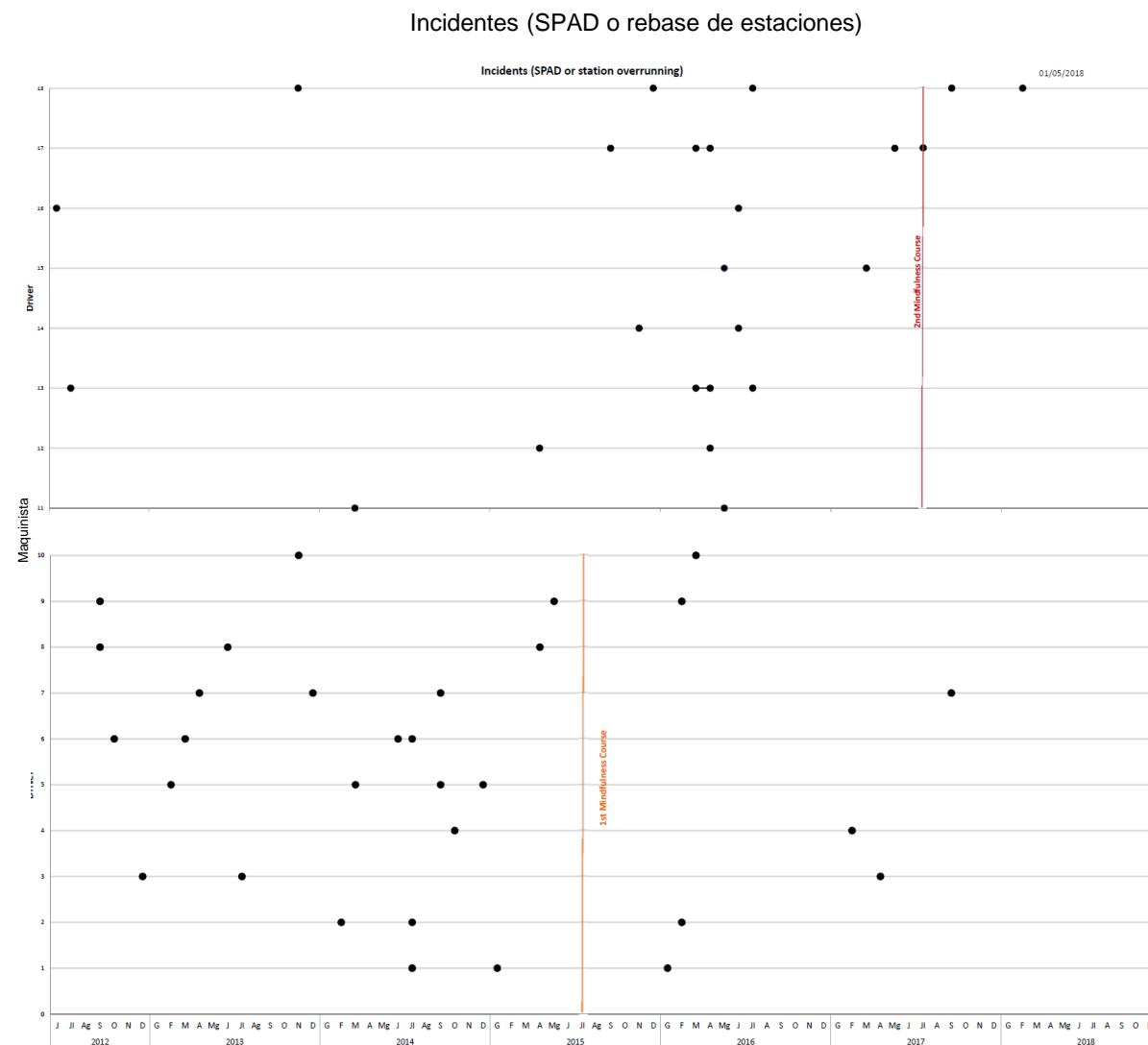
El grupo valoró que la compañía invirtiera en su desarrollo:

- 75% considera que su eficacia es mejor o mucho mejor comparada con su situación al inicio del programa.
- 85% considera que su grado de atención ahora es más alto o mucho más alto que antes del curso.
- 100% cree que han aprendido alguna cosa de valor durante el curso.
- 90% afirma que continua prestando atención a su respiración a diario o como mínimo 3 días a la semana.
- 90% cree que el curso les ha permitido mejorar su capacidad de atención a lo largo del curso.



Mindfulness

Resultados desde 2015 a 1 de mayo de 2018





Factor de éxito nº 4

El diseño universal como herramienta
para la atractividad

Adaptación a PMR

Trenes con plataforma baja



Línea Llobregat – Anoia

UT-213 (1998)

Adaptación a PMR

Andenes en curva

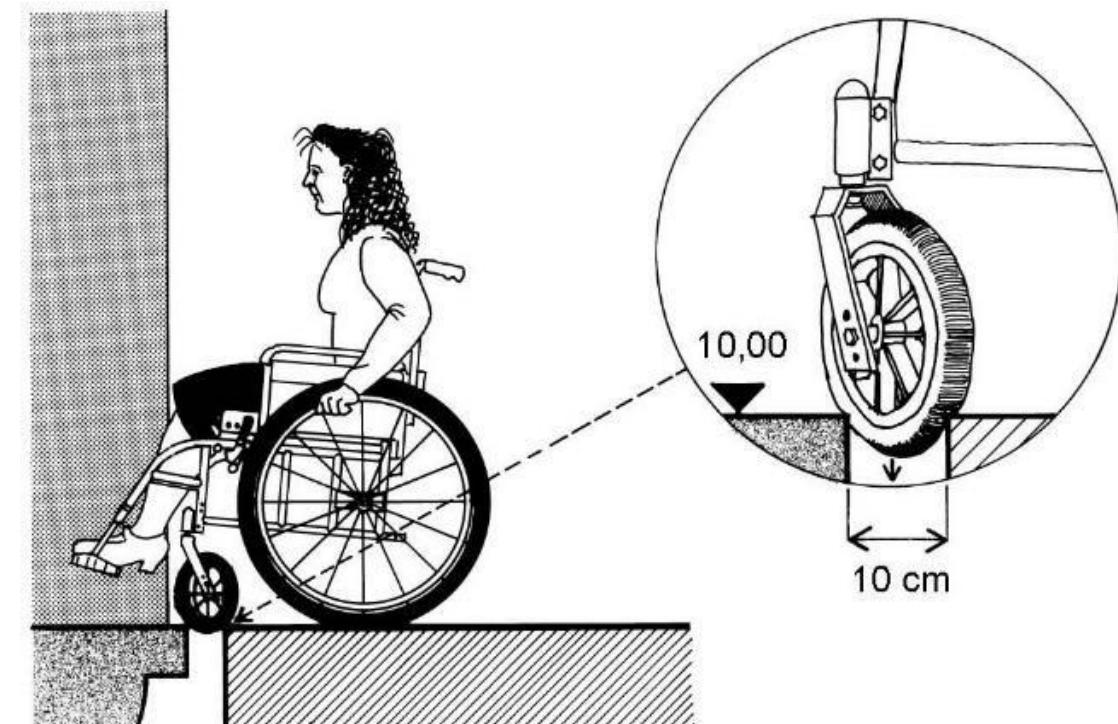
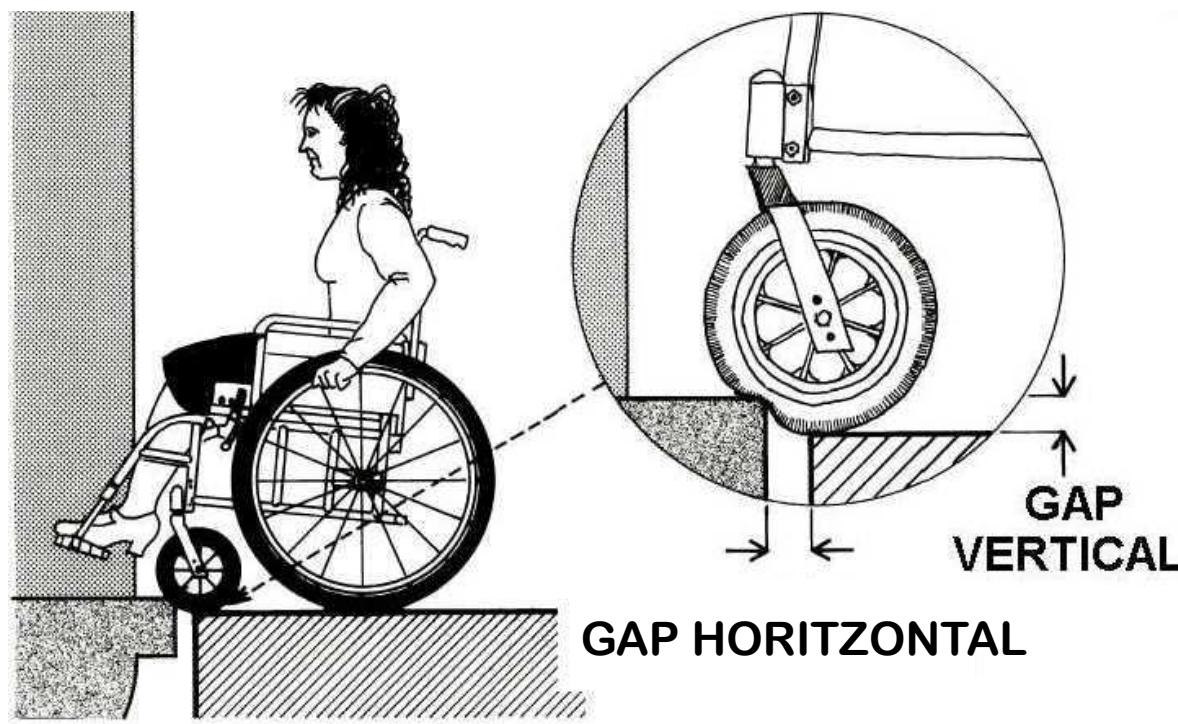


Adaptación a PMR

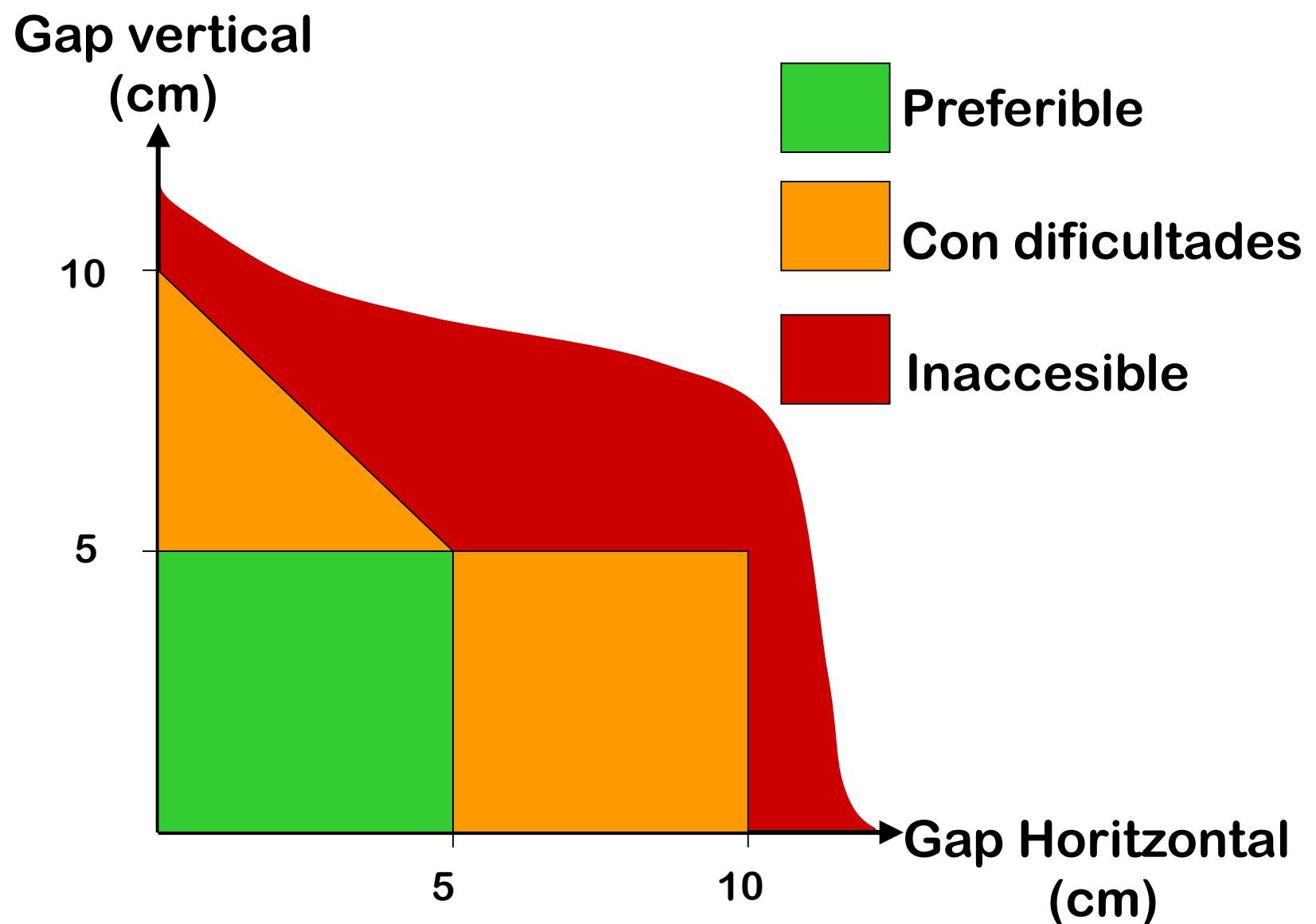
Andenes en curva



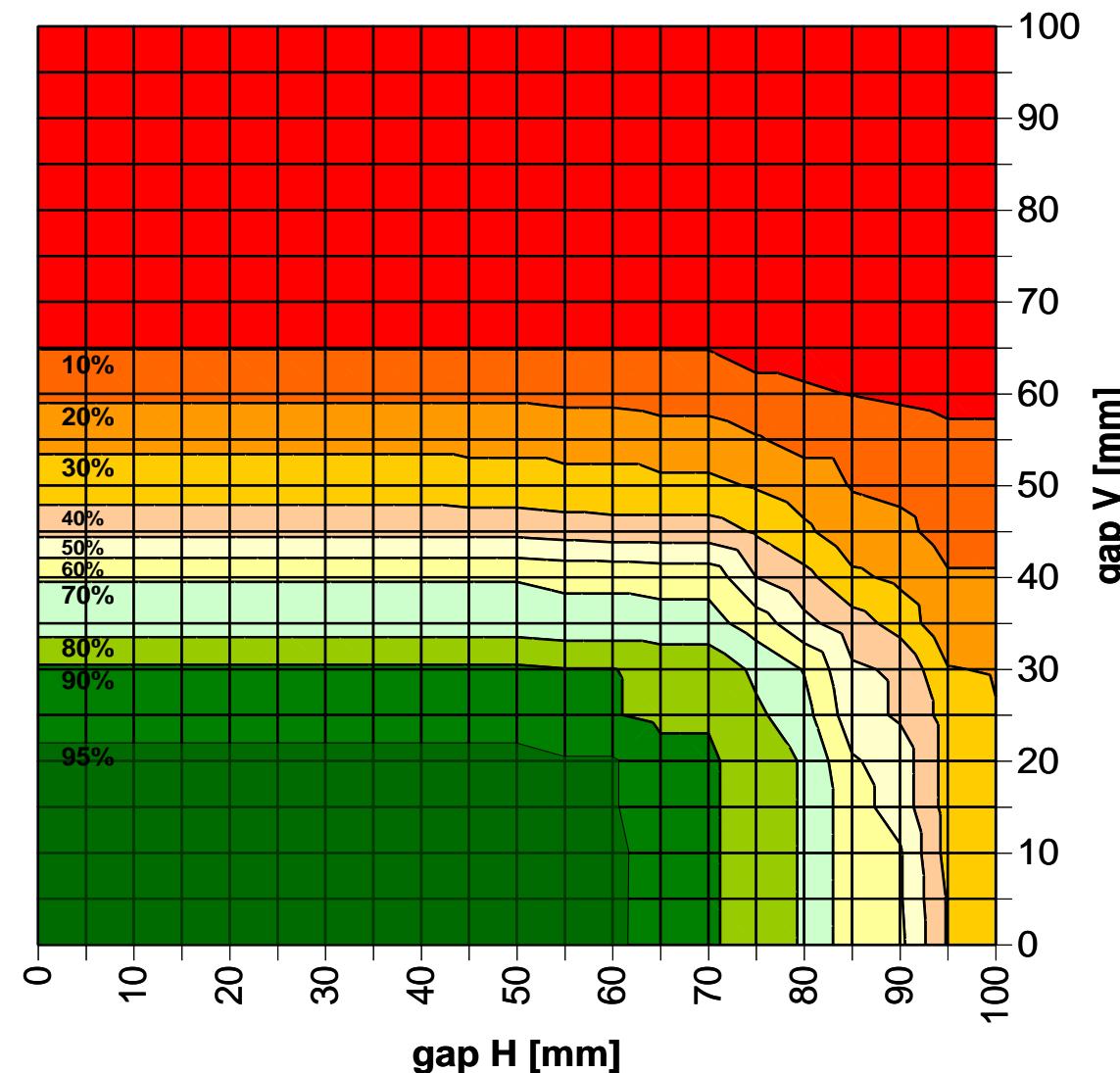
El último reto



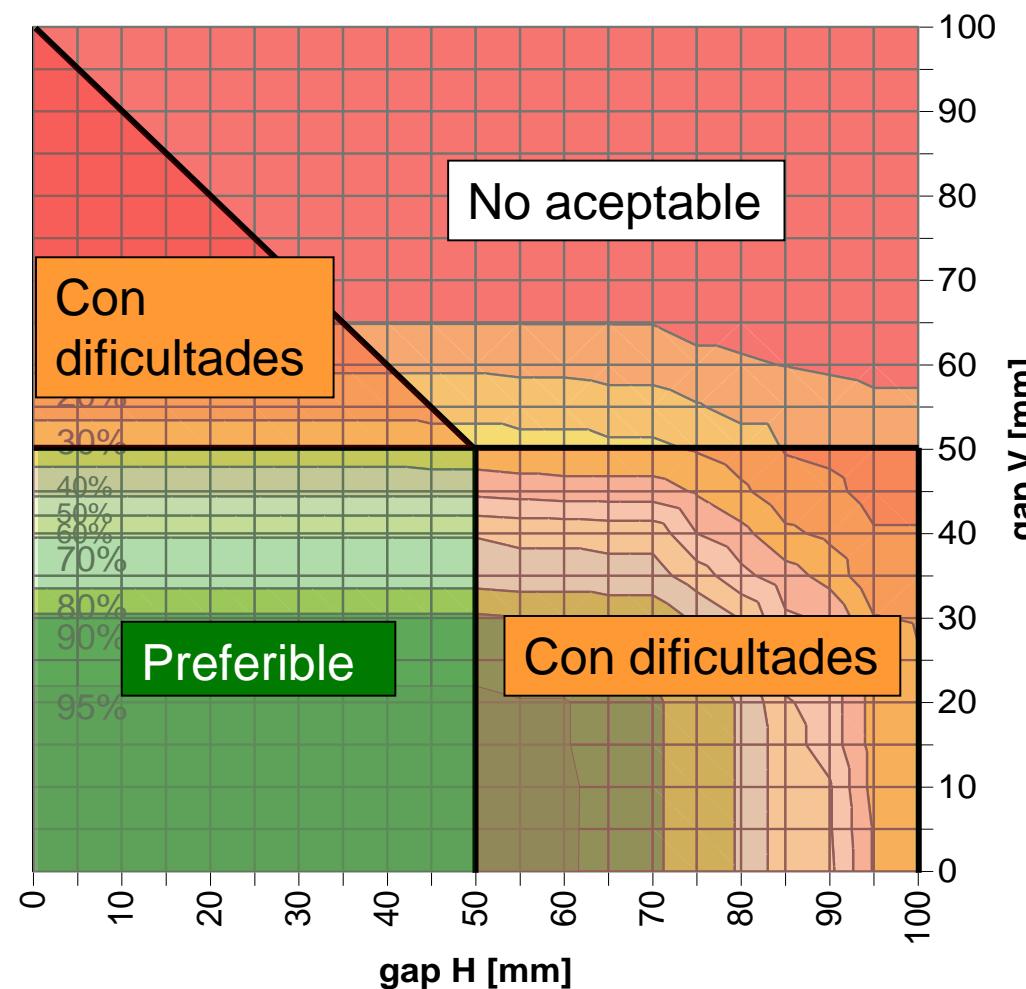
La referencia para el desarrollo



Mapa de accesibilidad basado en el gap (nuevos parámetros)



Comparación con COST 335



COST 335 no corresponde con las limitaciones reales de los clientes



Factor de éxito nº 5

Intermodalidad: El ferrocarril, a favor de otros modos

Movilidad e intercambio modal

Claves para la atractividad

Atraer movilidad de otros modos competidores

- Creación de oportunidades, cobertura espacio-tiempo
- Fiabilidad del servicio
- Respuesta a necesidades personales y colectivas
- Usabilidad
- Calidad global

Intermodalidad: Qué es?

- No es un objetivo por sí misma, es una herramienta para los clientes, es un potencial del sistema
- Requiere de gestión, diseño y cuidado
- Permite conexiones continuas entre modos
- Maximiza la usabilidad global del sistema



Política Park & Ride

Plazas totales P&R para bicicletas 843

- Barcelona – Vallès 544 plazas
- Llobregat – Anoia 299 plazas
- Instalaciones P&R para bicis (Sarrià) 92 plazas
- Programa de extensión · Proyecto BiTiBi
(Sant Cugat + Sant Boi)



Plazas totales P&R para coches 3.734

- Barcelona – Vallès 1.354 plazas
1,1% de los viajes aparcان en la estaciون
- Llobregat – Anoia 2.380 plazas
4,3% de los viajes aparcان en la estaciون



Autobuses de aportación

Olesa-Esparraguera



Piera



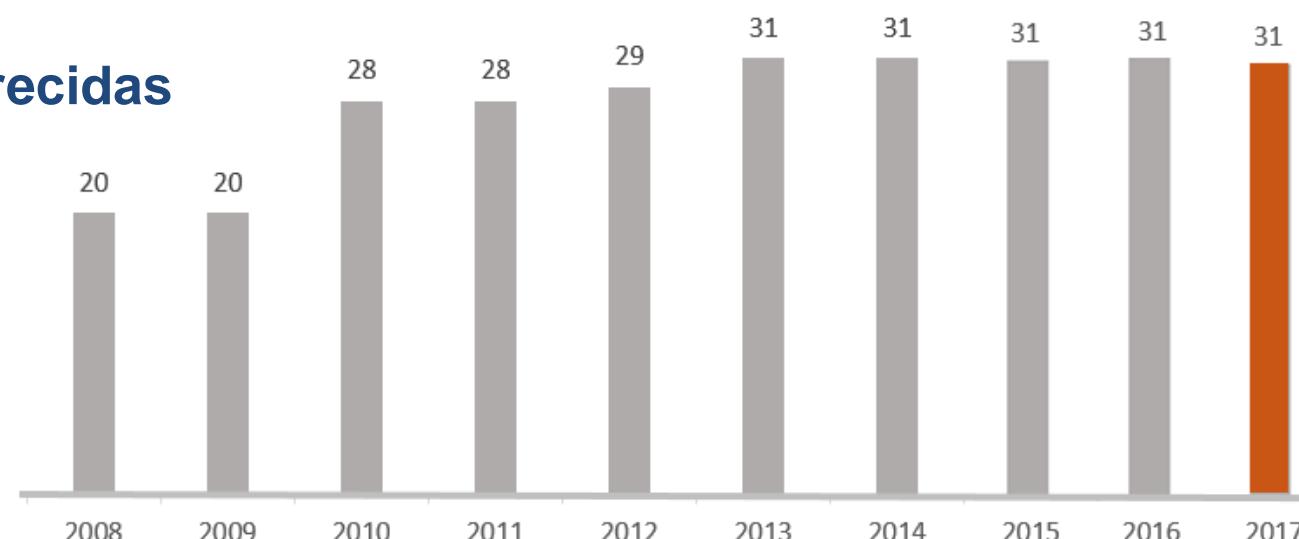
Capellades



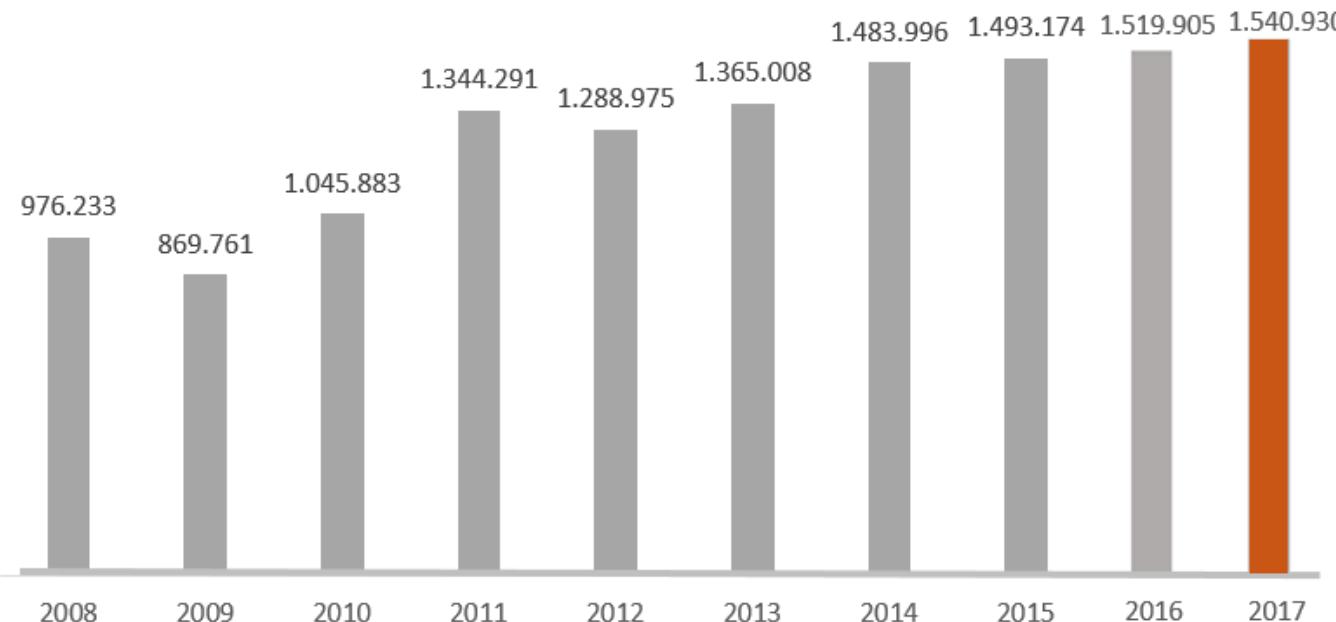
Hostalets de Pierola

Autobuses de aportación

Líneas ofrecidas



Clients





Factores de éxito

1. La inversión necesaria y continuada para garantizar la seguridad, la capacidad y el nivel de servicio
2. Focalizar la organización en las necesidades y expectativas del cliente, la principal actividad
3. La ventaja competitiva es nuestro personal
4. El diseño universal como herramienta para la atractividad
5. Intermodalidad: El ferrocarril, a favor de otros modos

Conclusiones

Muchas gracias por su atención

ojuncadella@fgc.cat



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya