

El reto de recobrar la confianza de los viajeros en el metro de Barcelona

Òscar Playà
Director de Operaciones
Metro Barcelona
TMB



El reto de recobrar la confianza de los viajeros en tiempos de pandemia en el metro de Barcelona

- 1.- Situación previa a la COVID-19
- 2.- Impacto de la COVID-19 en el Metro de Barcelona
- 3.- Factores operacionales clave
- 4.- Acciones para aumentar la capacidad de transporte
- 5.- Acciones para reducir aglomeraciones
- 5.- Otras acciones

1,4 M
viajes diarios

123 km
8 líneas

161
estaciones
90% accesible

31%
automático

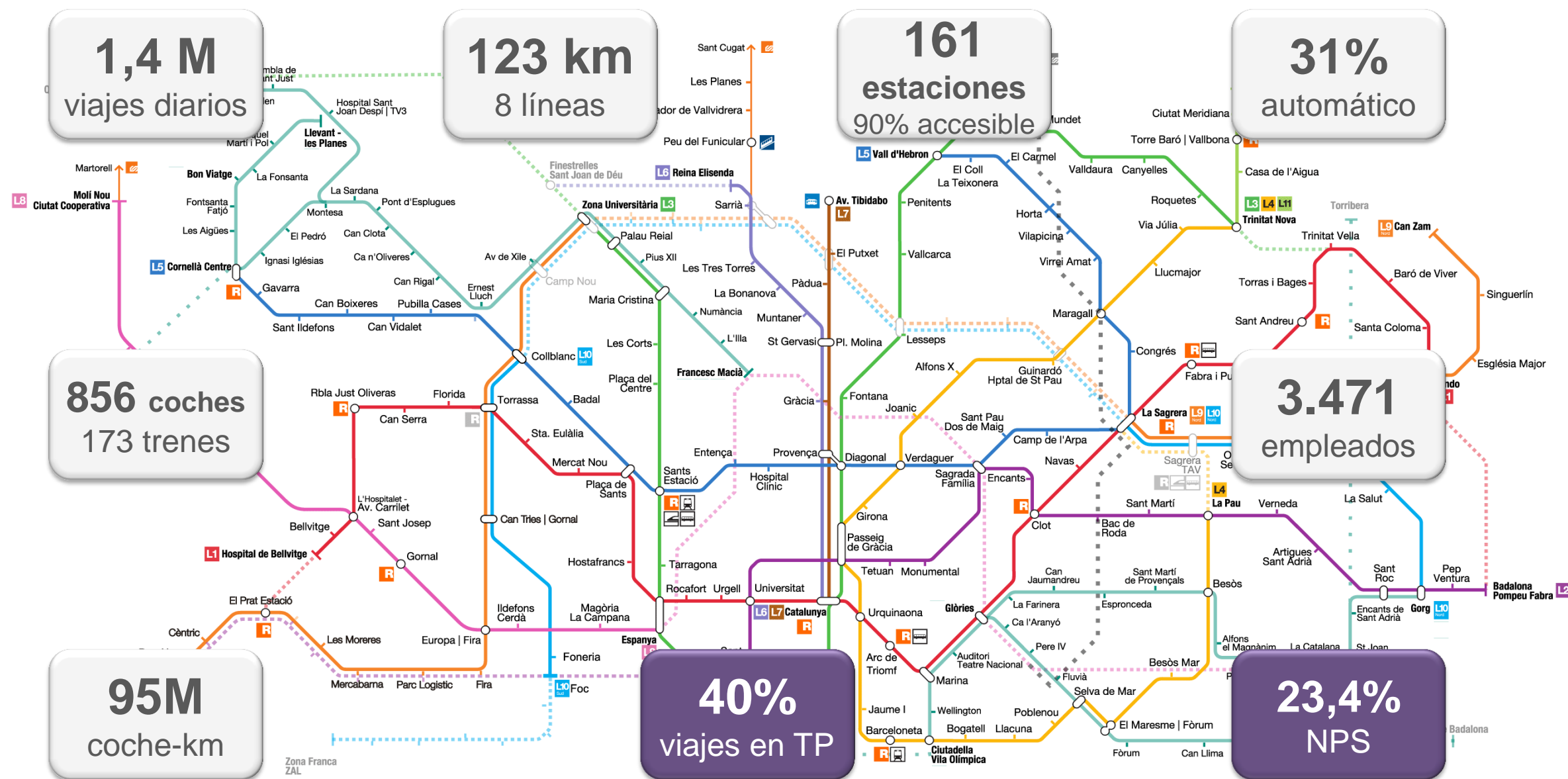
856 coches
173 trenes

95M
coche-km

40%
viajes en TP

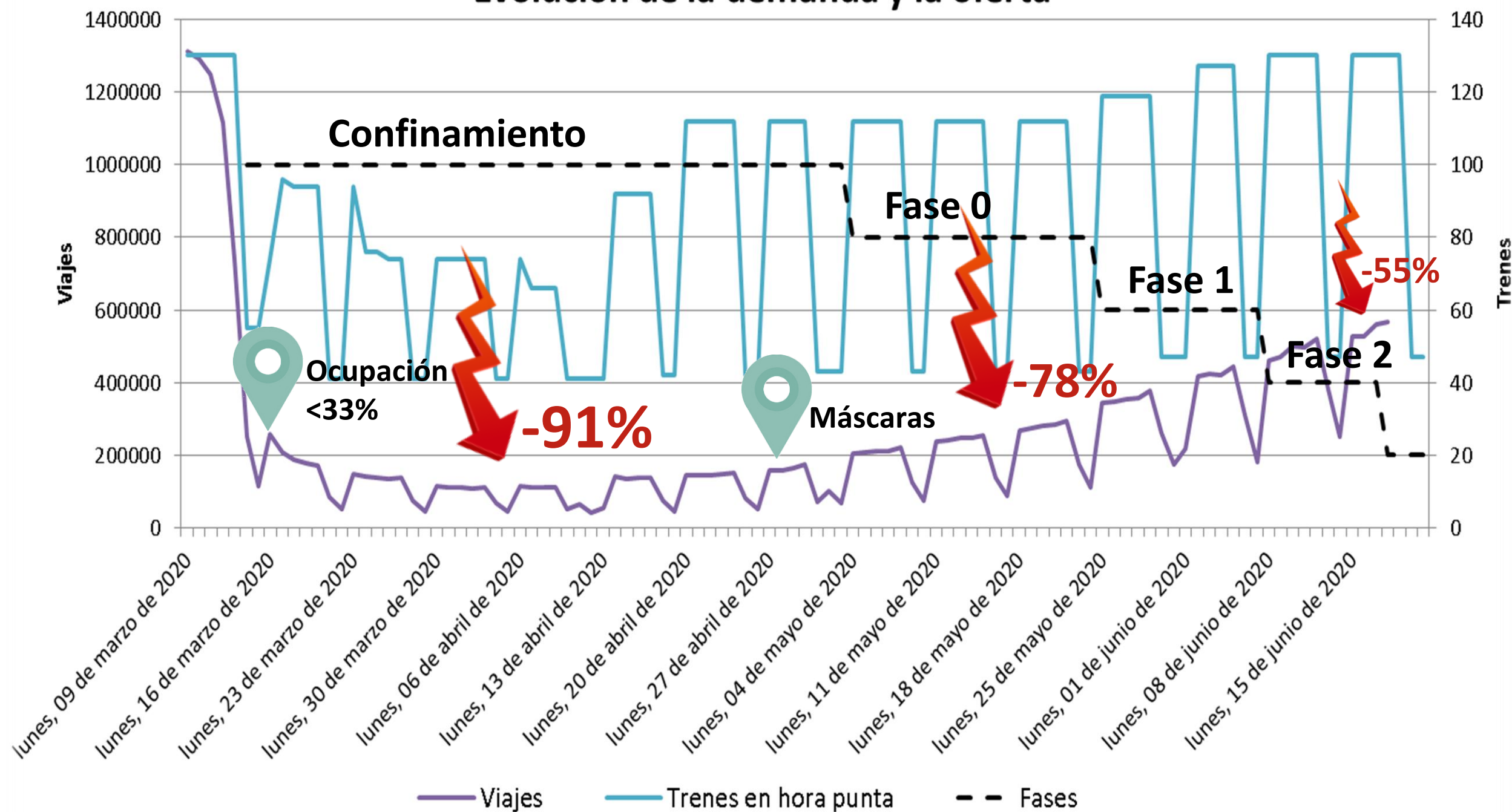
3.471
empleados

23,4%
NPS



2. Impacto de la COVID-19 en el Metro de Barcelona

Evolución de la demanda y la oferta



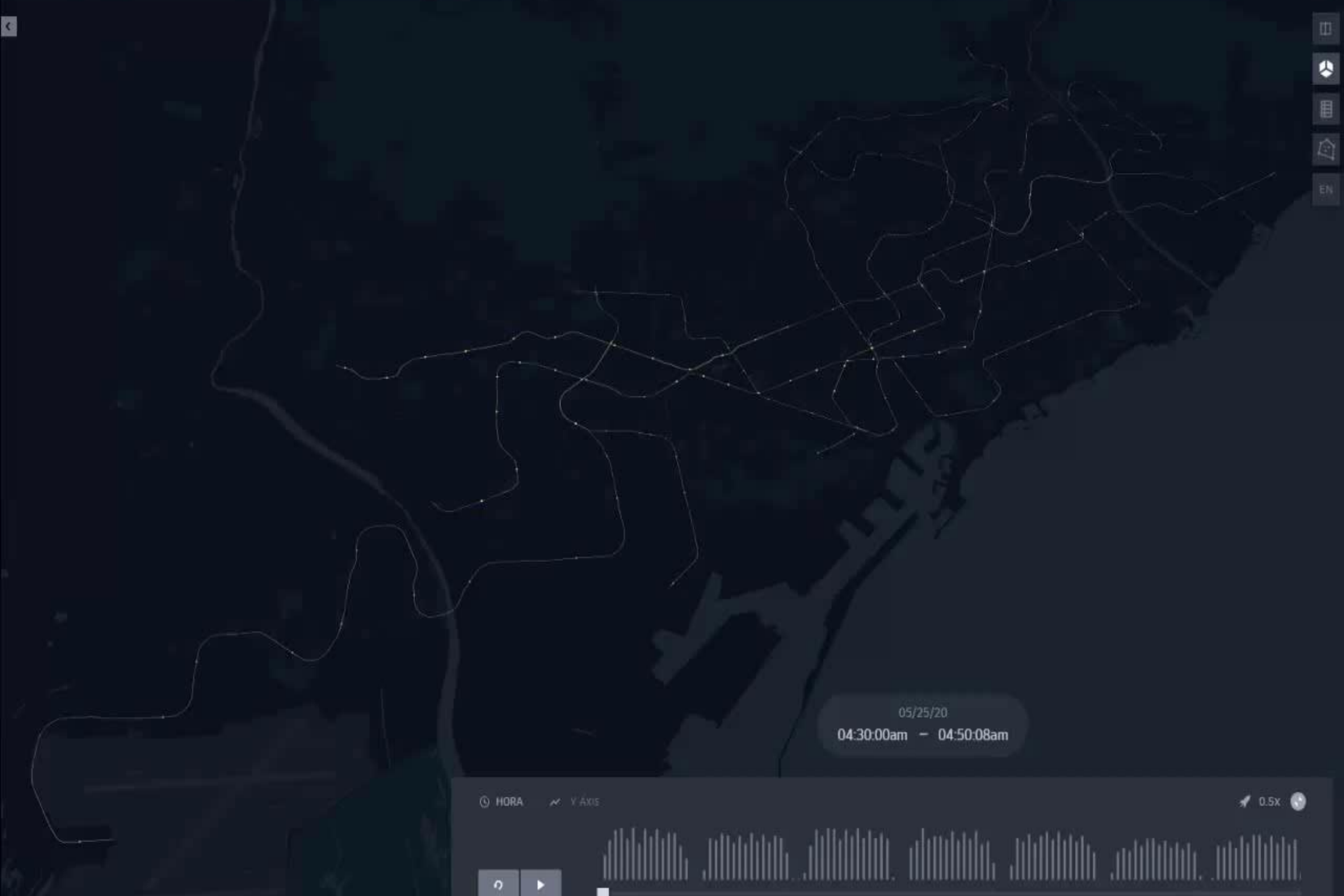
2. Impacto de la COVID-19 en el Metro de Barcelona

☐ Principales motivos de desconfianza:

1. Miedo a contagiarse
2. Evitar masificaciones, mantener la distancia social

☐ Acciones más relevantes para los viajeros

1. Incremento de la limpieza y la desinfección
2. Aumento en la capacidad de transporte en la red de Metro
3. Obligación de utilizar mascarilla



EN

05/25/20
04:30:00am - 04:50:08am

HORA Y AXIS

0.5x



3. Factores operacionales clave



Asociación Latinoamericana de
Metros y Subterráneos

Sinergias

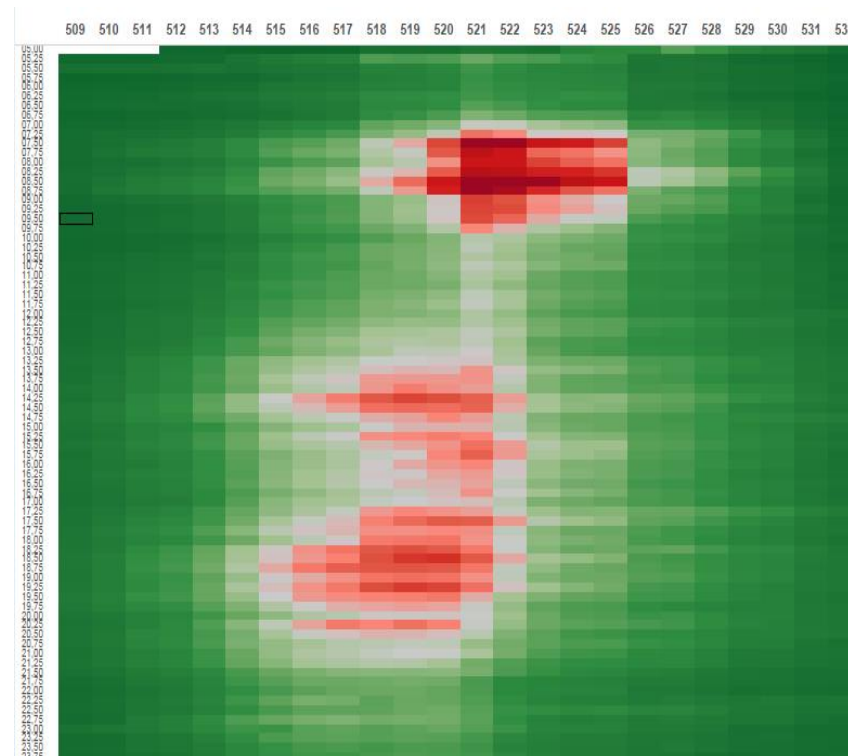
Organización
Flexibilidad



Plataforma de datos
Digital Train

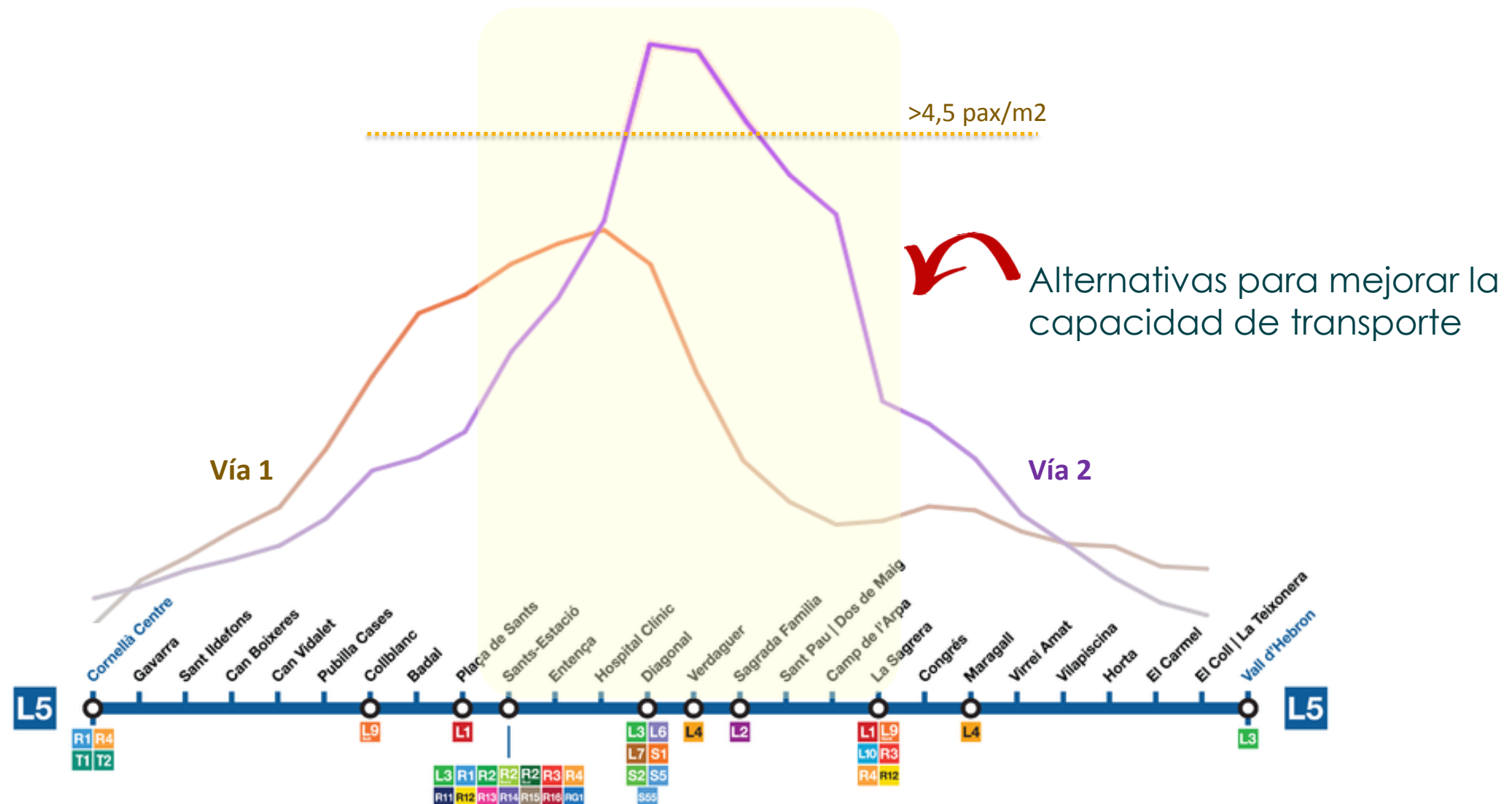


Oferta “All-in”



3. Factores operacionales clave

Ocupación de los trenes en L5



L5 es una de las líneas con más pasaje, teniendo sus picos en el centro de Barcelona

4. Acciones para aumentar la capacidad de transporte SKIP-STOP

Aumento de velocidad comercial y por tanto aumento de capacidad en estaciones comunes.

Evitar masificaciones y
mantener la distancia social

Disponer de más espacio

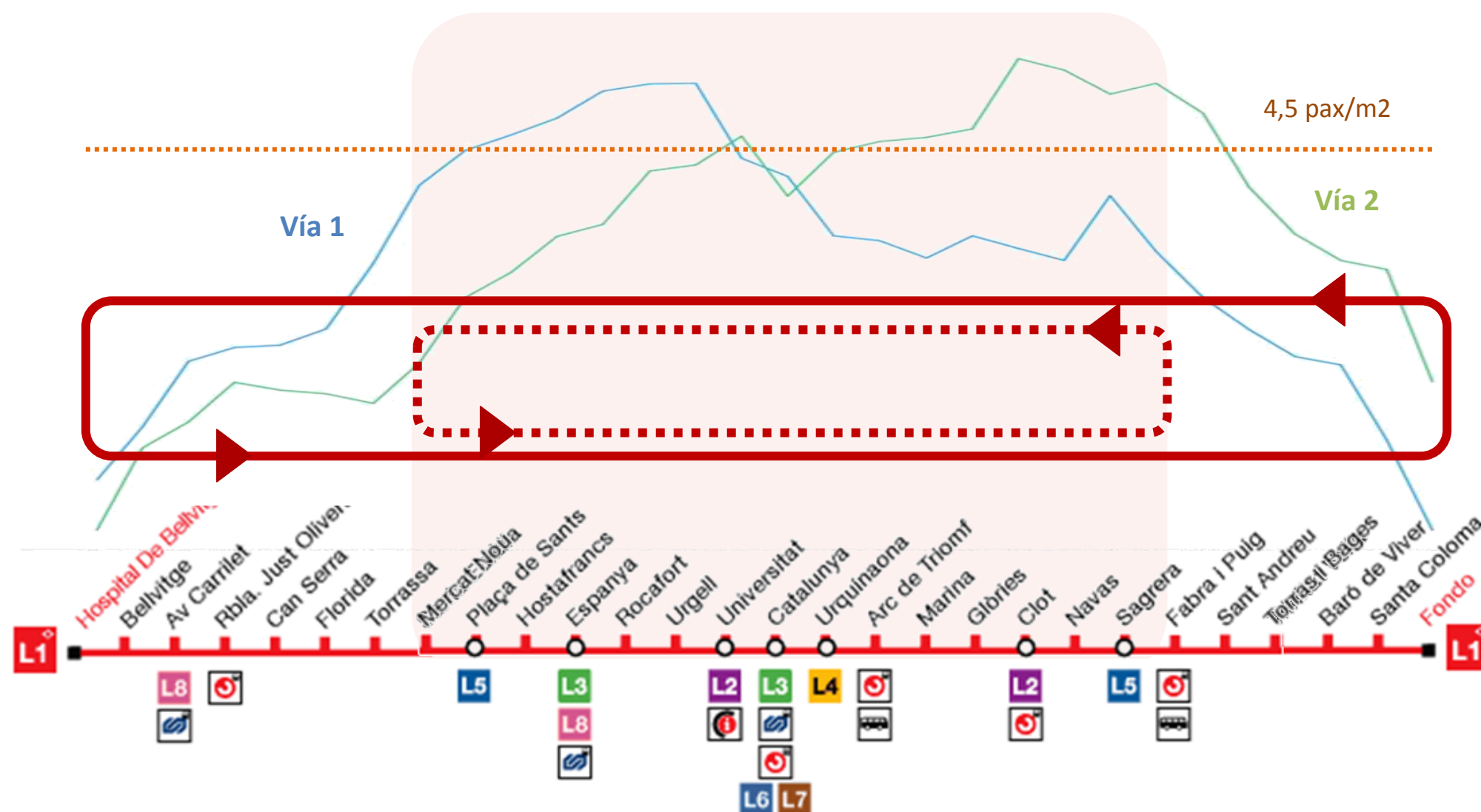


⬆️ **+11%** incremento de capacidad (= **+3 trenes**) en el tramo central

🕒 **-9m** reducción tiempo de vuelta (*headway* de 03:00 a **02:40**)

4. Acciones para aumentar la capacidad de transporte

DOBLE CARRUSEL L1



Evitar masificaciones y
mantener la distancia social

Disponer de más espacio

El estudio de viabilidad para automatizar L1 contempla carruseles concéntrico aprovechando infraestructura que ha quedado con la extensión de la línea.

4. Acciones para reducir aglomeraciones

INFORMACIÓN DINÁMICA y PLANIFICACIÓN DEL VIAJE SEGÚN OCUPACIÓN

Recopilación de información sobre la ocupación para poder gestionar las aglomeraciones de pasajeros y para que el cliente planifique su viaje.

- **En trenes** → Digital Train.
- **En andenes** → Contaje manual (CCTV o presencial), automatizable mediante tecnologías de reconocimiento de imagen.

Evitar masificaciones y
mantener la distancia social

Disponer de más espacio

Digital train

Carga de los coches



Sants Estació	♿	L3	R	Icona de ocupación
Entença	♿			Icona de ocupación
Hospital Clínic	♿			Icona de ocupación
Diagonal	♿	L3	Icona de ocupación	Icona de ocupación

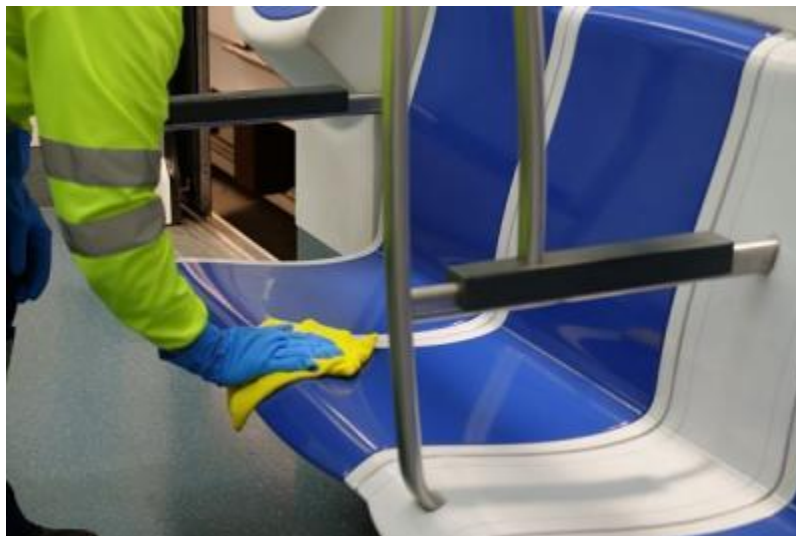


Ocupación del próximo tren en andenes (L5)

Ocupación estimada consultable en web y App

5. Otras acciones

- ✓ Regímenes de limpieza y desinfección
- ✓ Dispensadores de gel desinfectante para los clientes
- ✓ Innovación tecnológica para mejorar la desinfección
- ✓ Controles de uso de mascarilla en los accesos al metro
- ✓ Operativas de distribución de los pasajeros en andenes
- ✓ Señalización en estaciones y trenes
- ✓ Información al pasajero
- ✓ Potenciación de la atención en remoto



The background of the slide features a gray stage with three white spotlights shining down from above. The text is centered on the stage.

Recuperar la confianza de nuestros clientes

