

La experiencia de
la intermodalidad
en FGC

Avanzando hacia
la sostenibilidad



La empresa FGC

Sobre la base de los traspasos Estado-Generalitat, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya se creó el 5 de Septiembre de 1979 por la Generalitat de Catalunya, con el objetivo de explotar las líneas ferroviarias de titularidad pública que pertenecían a FEVE.

Actualmente tiene a su cargo:

- Las líneas metropolitanas
 - Línea Barcelona-Vallès
 - Línea Llobregat-Anoia
- Otras líneas de ferrocarril
 - La explotación de Montserrat (cremallera y funiculares)
 - La explotación de la línea Lleida-La Pobla de Segur (desde el 1/1/05)
- La estación de montaña de Vall de Núria
- La estación de montaña de La Molina

Àmbito territorial



Línea Barcelona-Vallès

Características

Longitud (sólo servicio de viajeros) 45 km

Estaciones 33

Estaciones adaptadas a PMR 29

Ancho de vía 1.435 mm

Electrificación 1.500 Vcc

Pasos a nivel 0

Parque móvil (unidades de tren) 42

Altura andén 1.000 mm

Viajeros transportados (millones) 57,8

Coches-km (millares) 15.192



Línea Barcelona-Vallès

Servicios, frecuencias, material móvil

Intervalos hora punta laborable

Pl. Catalunya – Gràcia **112"**

Pl. Catalunya – Av. Tibidabo **6'**

Pl. Catalunya – Reina Elisenda **6'**

Pl. Catalunya – Sant Cugat **2'44"**

Pl. Catalunya – U. Autònoma **5'30"**

Pl. Catalunya – Terrassa **10'**

Pl. Catalunya – Sabadell **10'**

20 Unidades de tren de la serie 111 de 3 coches

22 Unidades de tren de la serie 112 de 4 coches



Línea Llobregat-Anoia

Características

Longitud total **139 km**

Servicio de viajeros **98 km**

Sólo mercancías **41 km**

Estaciones **43**

Estaciones adaptadas a PMR **43**

Ancho de vía **1.000 mm**

Electrificación **1.500 Vcc**

Pasos a nivel **4**

Parque móvil

unidades de tren **42**

locomotoras **8**

vagones para mercancías **180**

Altura andén **500 mm**



Viajeros transportados (millones) **22,0**

Coches-km útiles (millares) **16.221**

Línea Llobregat-Anoia

Servicios, frecuencias, material móvil

Intervalos hora punta laborable

Pl. Espanya – Sant Boi 4'

Pl. Espanya – Can Ros 4'

Pl. Espanya – Martorell 5'

Pl. Espanya – Olesa de Montserrat 12'

Pl. Espanya – Igualada 20'

Pl. Espanya – Manresa 20'

**42 Unidades de tren de la serie 213
(coche central con piso rebajado)**



Mercancías

Parque móvil

Serie 254 (locomotoras diesel)	3
Serie 700/1000 (locomotoras diesel)	5
Serie 62000 (vagones tolva)	94
Serie 63000 (vagones abiertos)	86
Serie 65000 (vagones portacoches)	7

FGC gestiona el transporte de:

- Potasa: desde las minas de Súría y Sallent al puerto de Barcelona.
- Sal: desde Súría a la factoría Solvay de Martorell.
- Coches: desde la factoría SEAT de Martorell al puerto de Barcelona.



Incrementar el valor de los servicios

- **Por la mejora de la percepción del servicio de nuestros clientes,**
 - **por la optimización de la rentabilidad económica y social,**
-
- **Producir servicios de calidad...**
...con visión cliente.
 - **Aumentar la atractividad del servicio prestado...**
...eliminando barreras de cualquier tipo...
...y aumentando las áreas de captación de viajes.
 - **Captar movilidad de los medios en competencia...**
...facilitando la intermodalidad...
...y minimizando los costes unitarios.



La gestión de las estaciones

- **Presencia de agentes de atención al cliente, con la misión de informar y ayudar a los viajeros en cualquier circunstancia y en cualquier punto de las instalaciones.**
- **Gracias a este modelo de gestión, el agente:**
 - ✓ **Actúa (atiende, informa, asiste, 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.**



Centro de Mando Integrado



Desde el **Centro de Mando Integrado** de Rubí se gestionan:

- **Centro de Supervisión de Estaciones (CSE)** para la asistencia en las estaciones
- **Control de Tráfico Centralizado (CTC)** para la circulación de trenes
- **Centro de Información al Cliente (CIC)**
- **Telemando** de Instalaciones Eléctricas

Indicadores de calidad

Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)

- Evaluación externa anual.
- Los clientes evalúan 27 aspectos según la importancia y el grado de satisfacción.
- Se mide de 0 a 100.

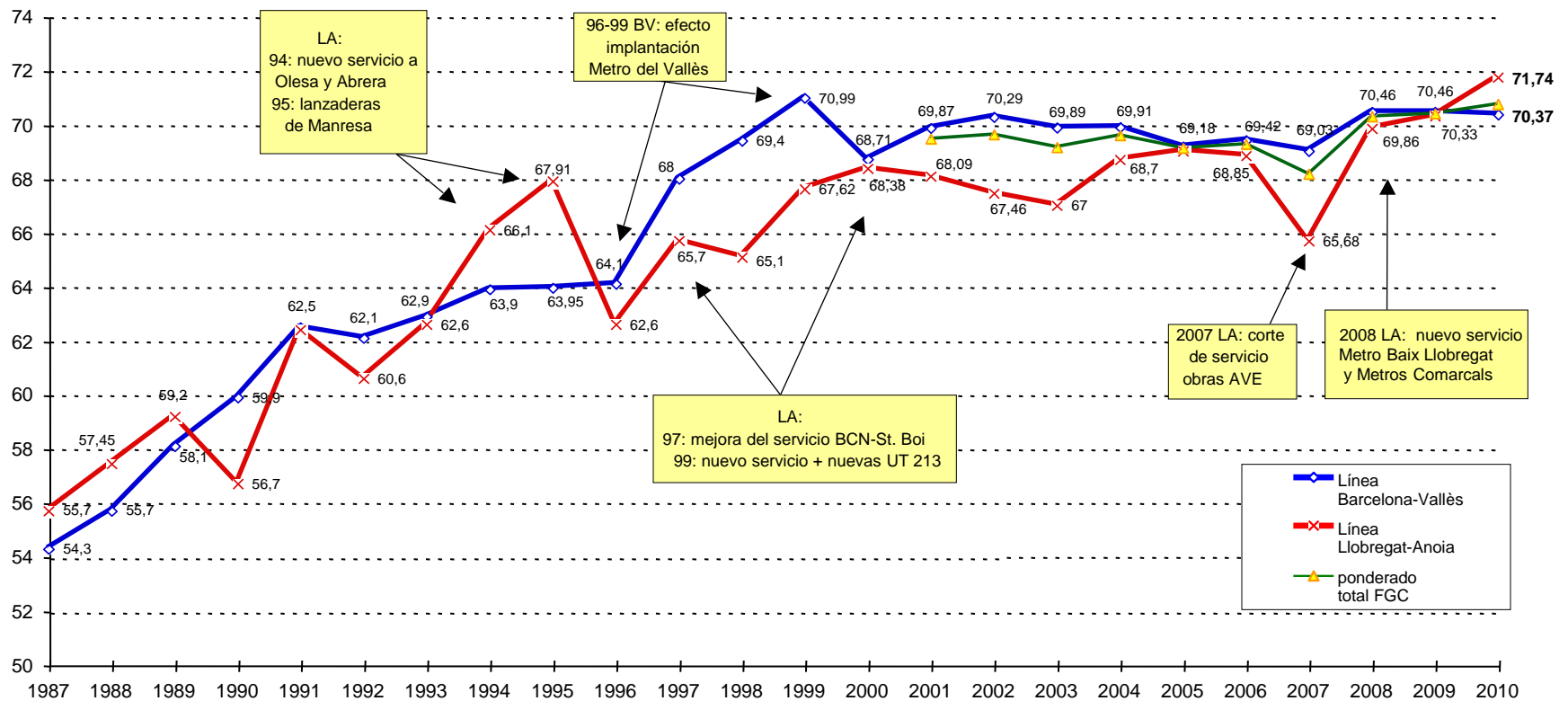
Índice de Control de Calidad (ICQ)

- Evaluación interna mensual.
- Medida interna de las desviaciones del servicio real, en base a un servicio teórico ideal, que penaliza las incidencias en función del tramo, día, hora, tipo de avería y número de viajeros afectados. Permite evaluar las responsabilidades en los incidentes.
- Se mide en porcentaje.



Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)

Evolución del Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)



La gestión de las reclamaciones

- Desactivar las ineficiencias latentes
- Detectar oportunidades de mejora
- Motor de progreso
- Compromiso de respuesta, auditada (95% en 11 días)
- Compromiso de resolución y seguimiento:
 - Inversiones en mejoras
 - Ajuste de procedimientos
 - Adaptación de la formación (Plan de Entreno Permanente)
 - Otros



La política de aparcamientos de intercambio modal

Número de plazas totales (bicicletas) 774

- Barcelona –Vallès 460 plazas
- Llobregat – Anoia 314 plazas
- Programa de ampliación. En redacción, por aplicación del Plan Director de Movilidad de la Autoridad del Transporte Metropolitano de BCN

Número de plazas totales (coches) 2.925

- Barcelona –Vallès 1.237 plazas
1,1% de viajeros aparcen en la estación
- Llobregat – Anoia 1.688 plazas
4,3% de viajeros aparcen en la estación



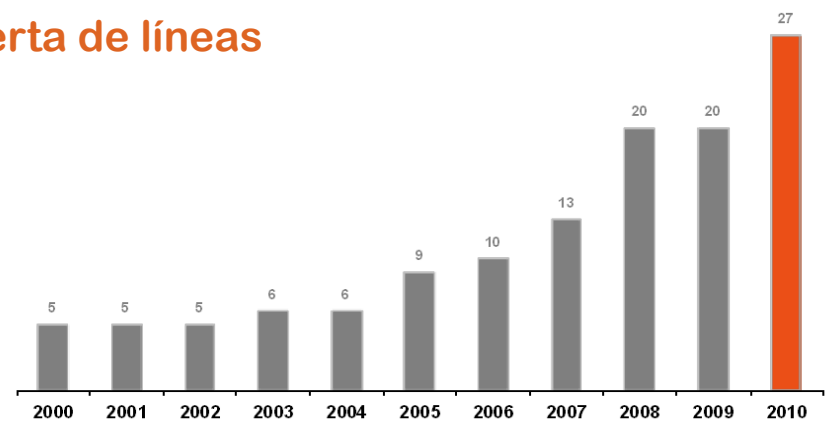
Autobuses de aportación

Número de líneas de aportación 27

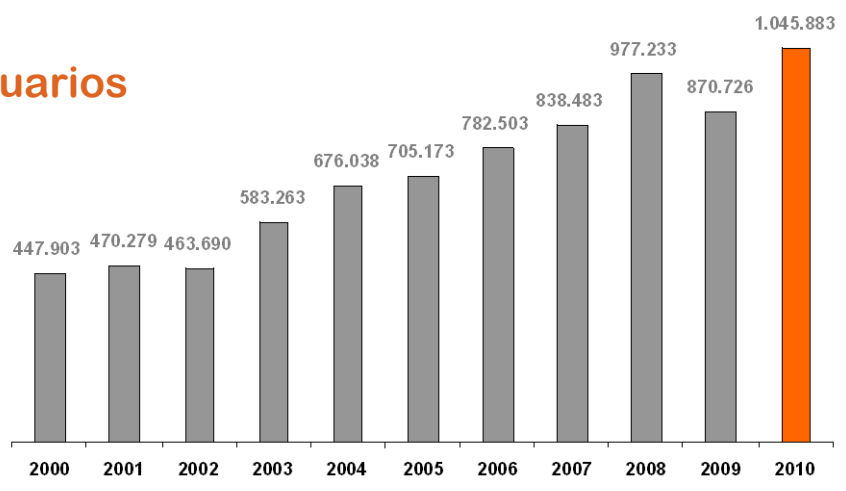
- **Demanda: 1.045.883 viajes/año (2010)**
- **Coordinación horaria, integración tarifaria, cobertura territorial, etc**
- **Gestión indirecta, con fórmulas diversas, en convenios con ayuntamientos, gestores de polígonos industriales, entidades municipales descentralizadas, etc**
- **Contribución económica, proporcional a la aportación de viajeros**
- **Balance económico positivo para el cliente y para FGC**

Autobuses de aportación

Oferta de líneas



Usuarios



Ejemplos de parque móvil

Pallejà-Font Pineda



Piera

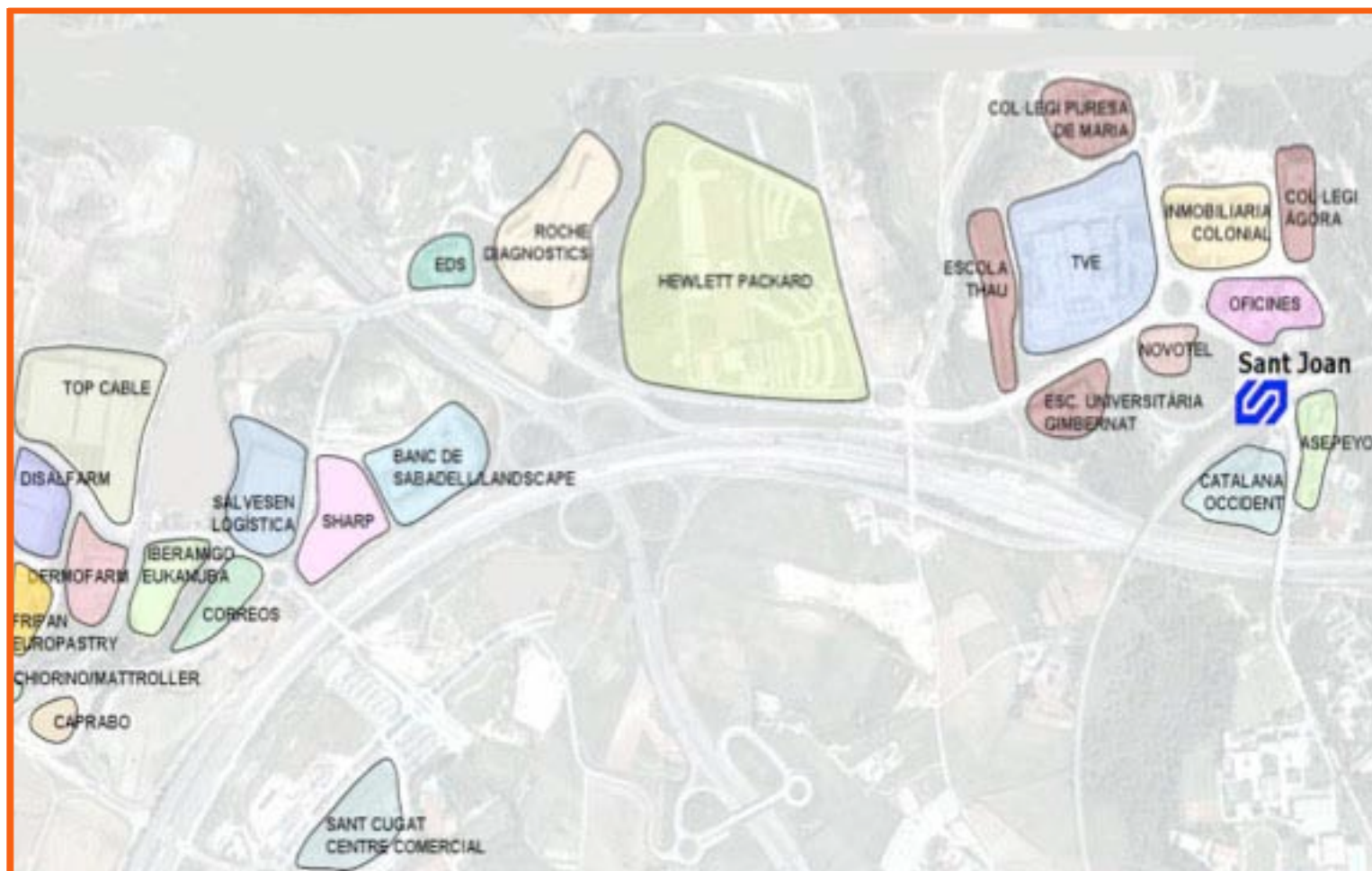


Capellades

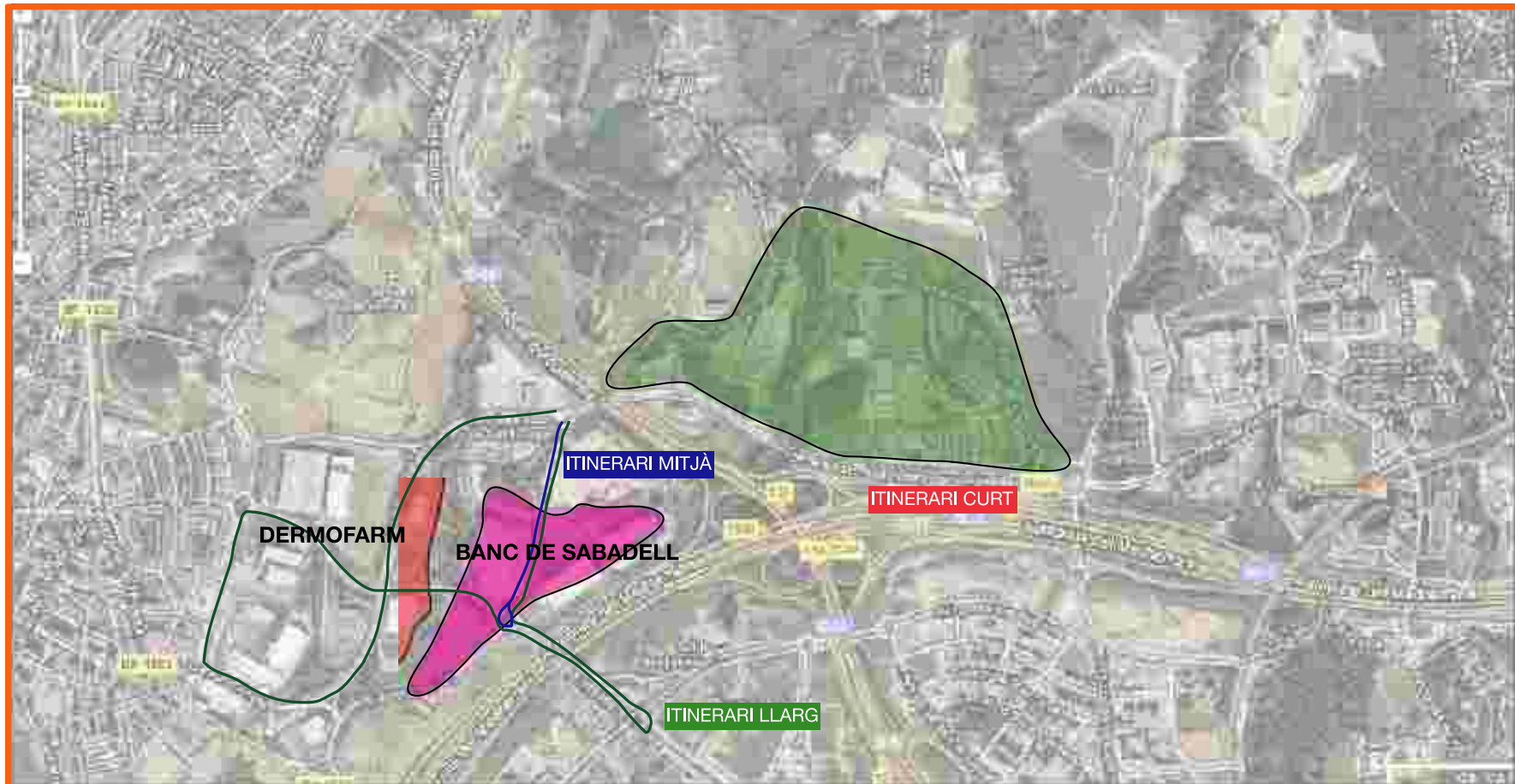


Hostalets de Pierola

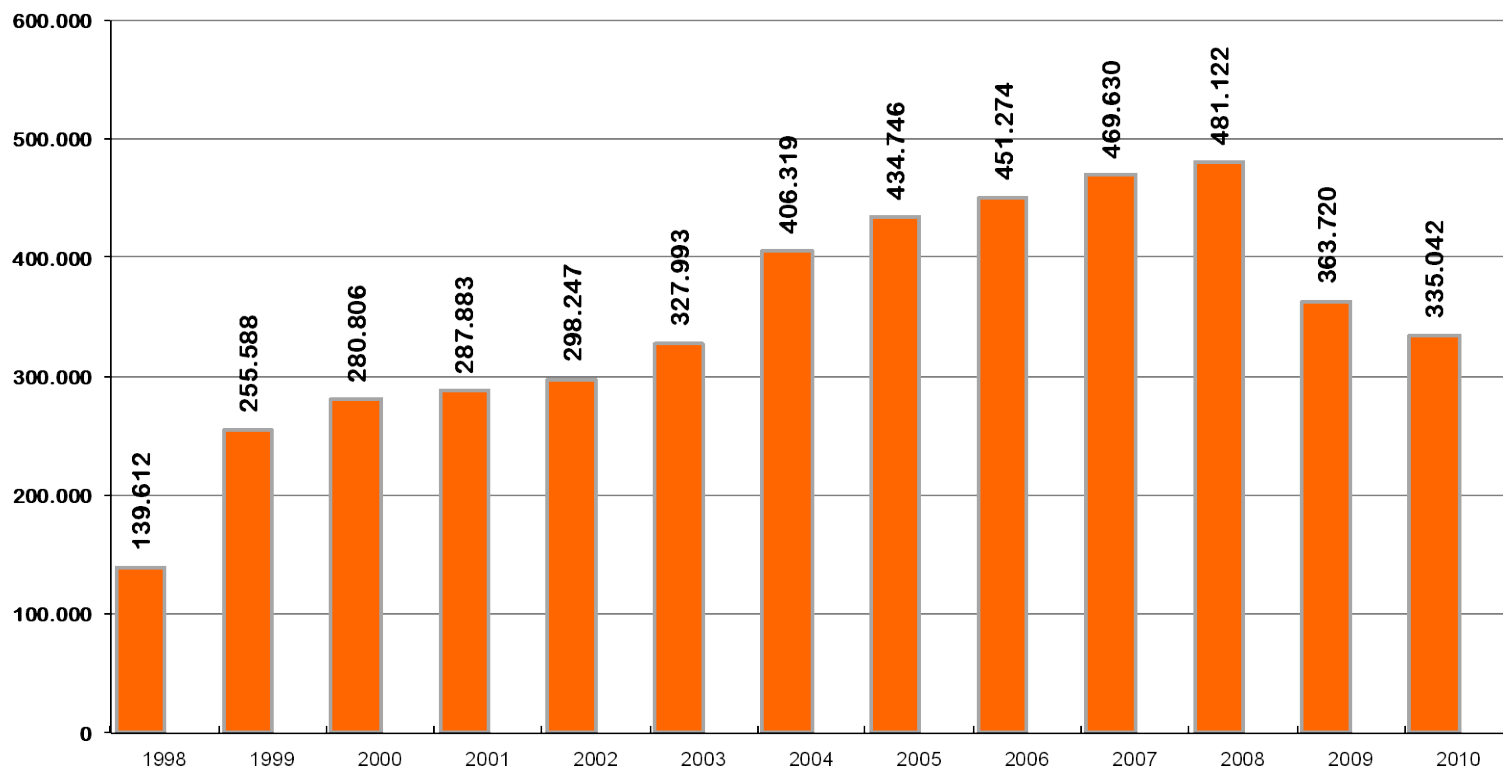
Ubicación de las principales empresas y centros de enseñanza del polígono de Can Sant Joan



Ubicación de los núcleos de trabajo actuales



Evolución de la demanda anual del bus de Can Sant Joan



A partir de mes de marzo del 2009 se produce la integración tarifaria del bus de Can Sant Joan y el contaje se efectúa por validación efectiva.

Muchas gracias.

¿Preguntas?

ccots@fgc.cat



FGC
Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya