FGV

GENERALITAT VALENCIANA
CONSELLERIA D'HABITATGE, OBRES PÚBLIQUES I VERTEBRACIÓ DEL TERRITORI

FGV

metrovalencia

TRAM
METROPOLITANO DE ALICANTE

Transporte ferroviario en el área metropolitana de Valencia: hacia un nuevo modelo de futuro

metrovalencia

FGV en grandes cifras

- 2 marcas: Metrovalencia (VLC) y TRAM (Alicante).
- Vías de ancho métrico.
- 1.582 empleados.
- Longitud total: 249.6 km.
- Longitud túnel: 25.2 km.
- Estaciones: 193.

- Más 58,000 Tm CO_2/año evitadas.

~200.000 viajes en coche evitados cada día laborable (1,3 personas/coche).

FGV Hitos principales

- Creada en 1986 por la transferencia de las líneas FEVE de Valencia y Alicante.
- Primera ciudad española en la reintroducción del tranvía moderno (1994).
- Acceso al centro comercial y de negocios de Valencia (1996) y de Alicante (2007).
- Primera explotación en introducir el Tren-Tram (sistema híbrido urbano–suburbano) (2007).
- 70,97 millones de viajeros en 2015 en Valencia y Alicante.
- 60,68 millones de viajeros 2015 Valencia.

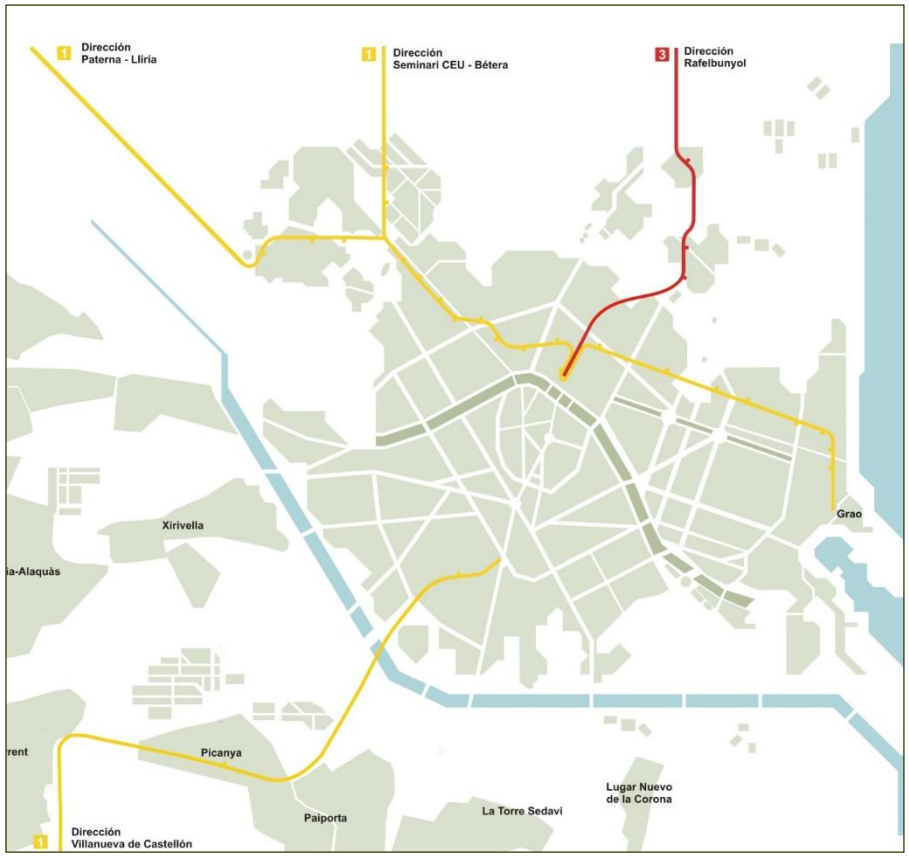
FGV Misión

Prestar a los ciudadanos en la Comunidad Valenciana un servicio público de transporte por ferrocarril sostenible, mediante una gestión eficiente y con la máxima calidad, seguridad, transparencia y rentabilidad social.

FGV
metrovalencia
TRAM

metrovalencia

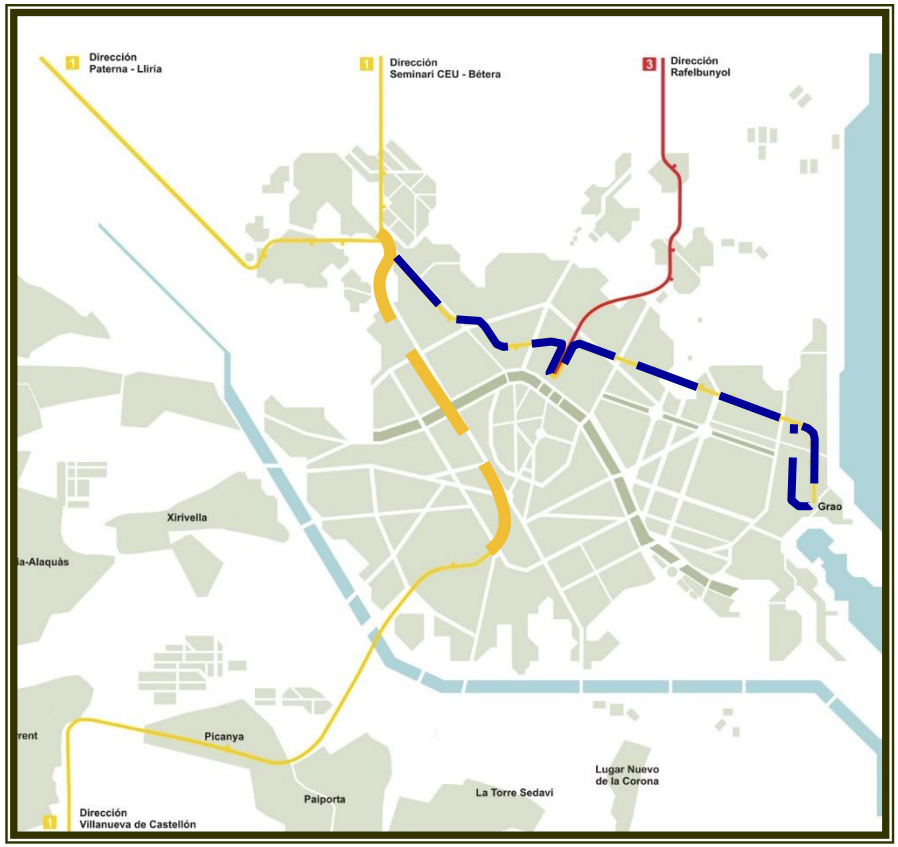
Situación Inicial (1986)



Tres líneas de cercanías que se aproximaban a la ciudad, desde el norte, el este y el sur:

- Material móvil anticuado
- Efecto barrera en las ciudades

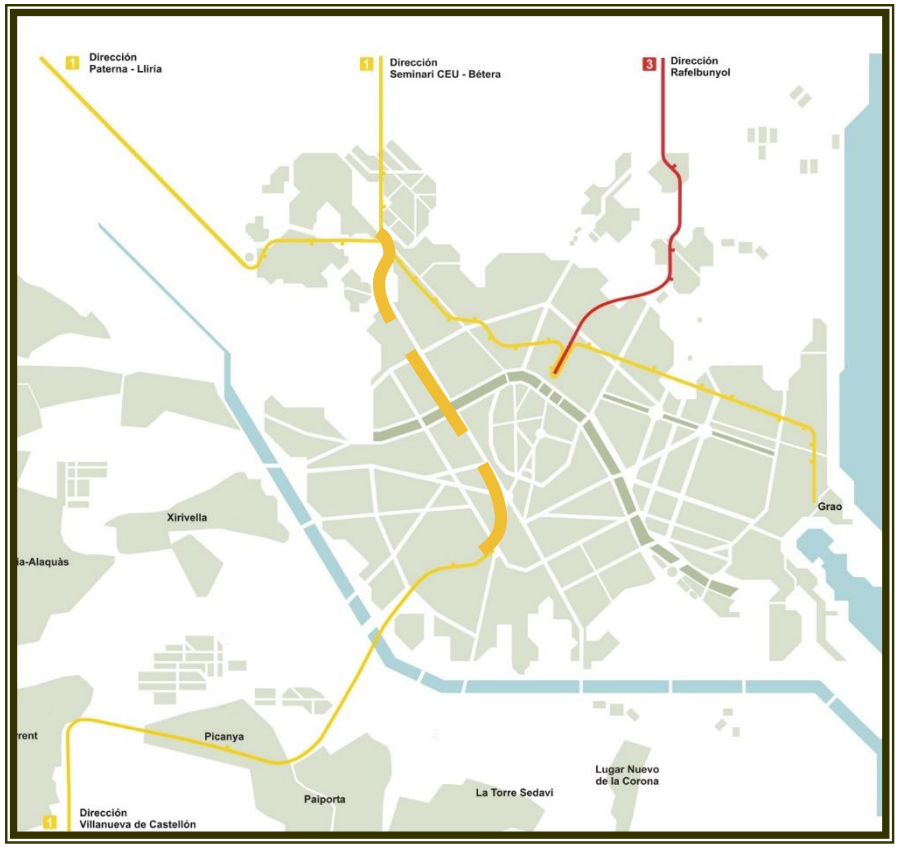
Transformación



Línea de cercanías transformada en tranvía: Línea 4

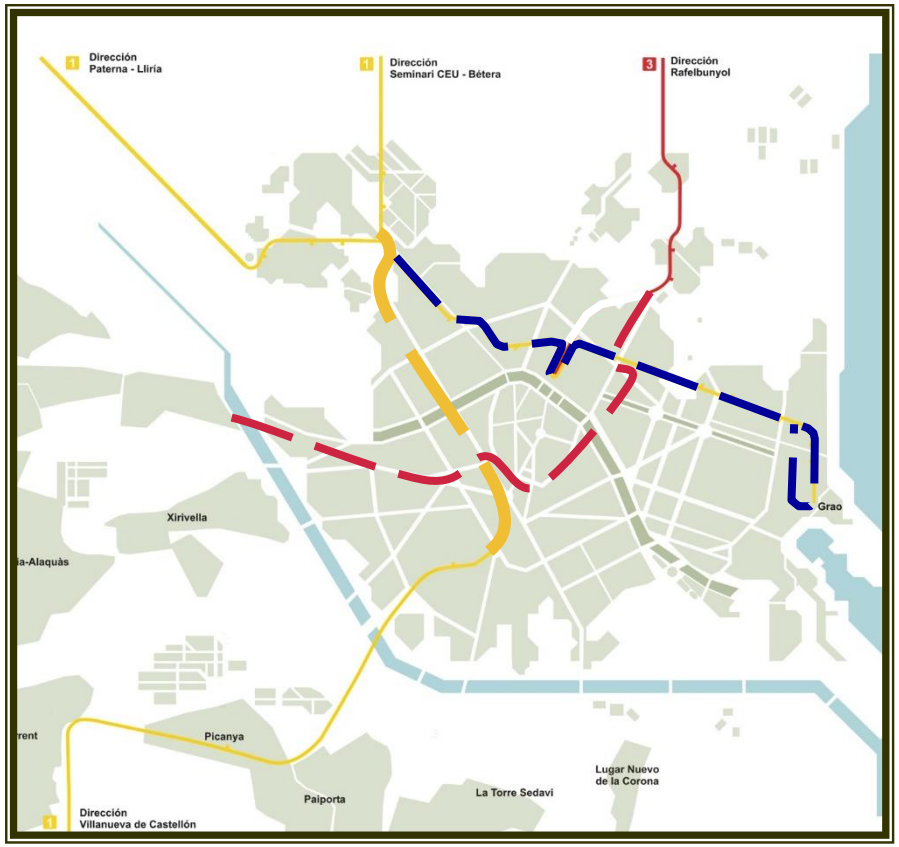
Posterior extensión: Línea 6

Transformación



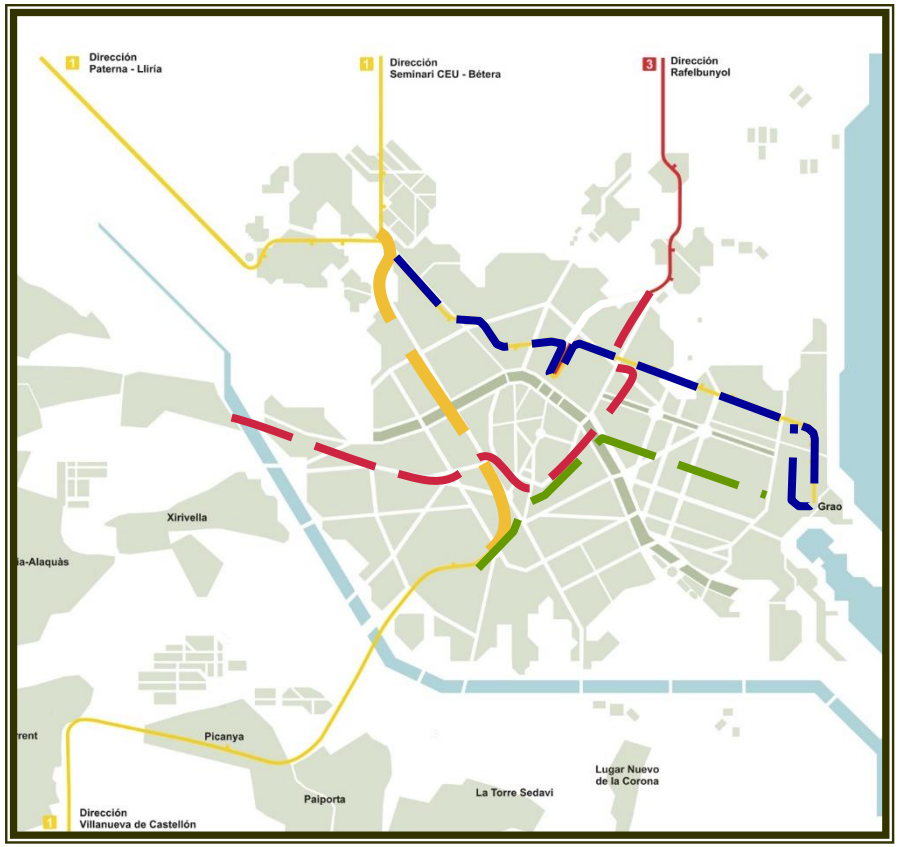
Construcción de túnel que conectó las líneas norte con la del sur: Línea 1

Transformación



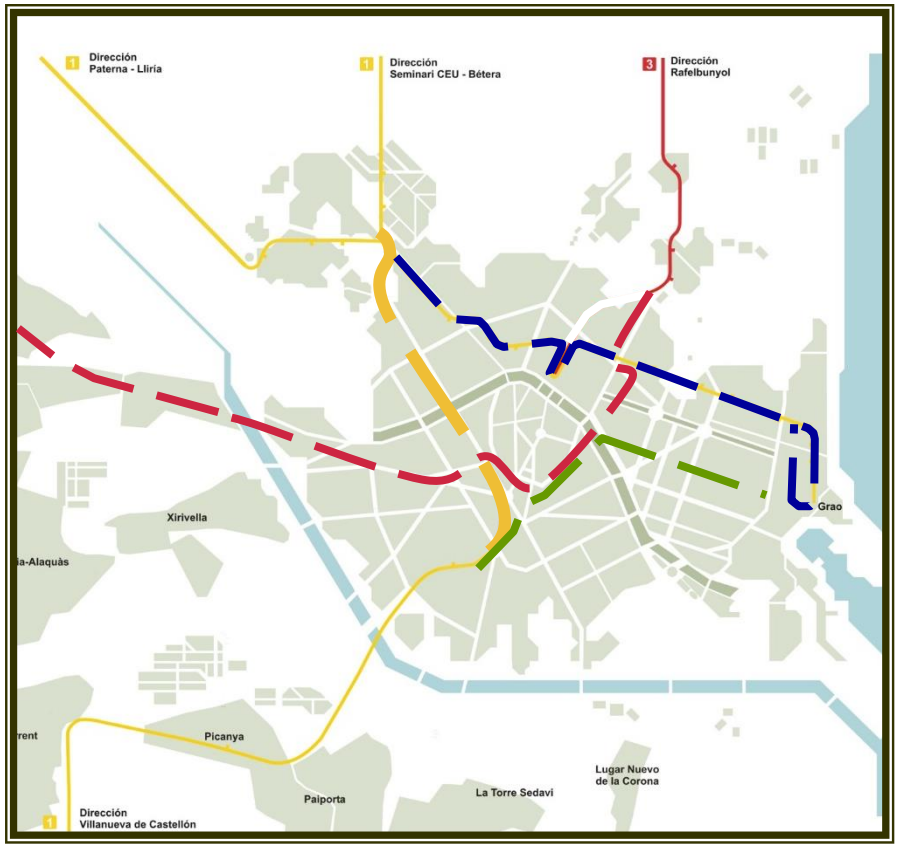
Nuevo túnel que cruza el centro comercial y de negocios de la ciudad: Línea 3

Transformación



Línea 5: metro hacia el este de la ciudad

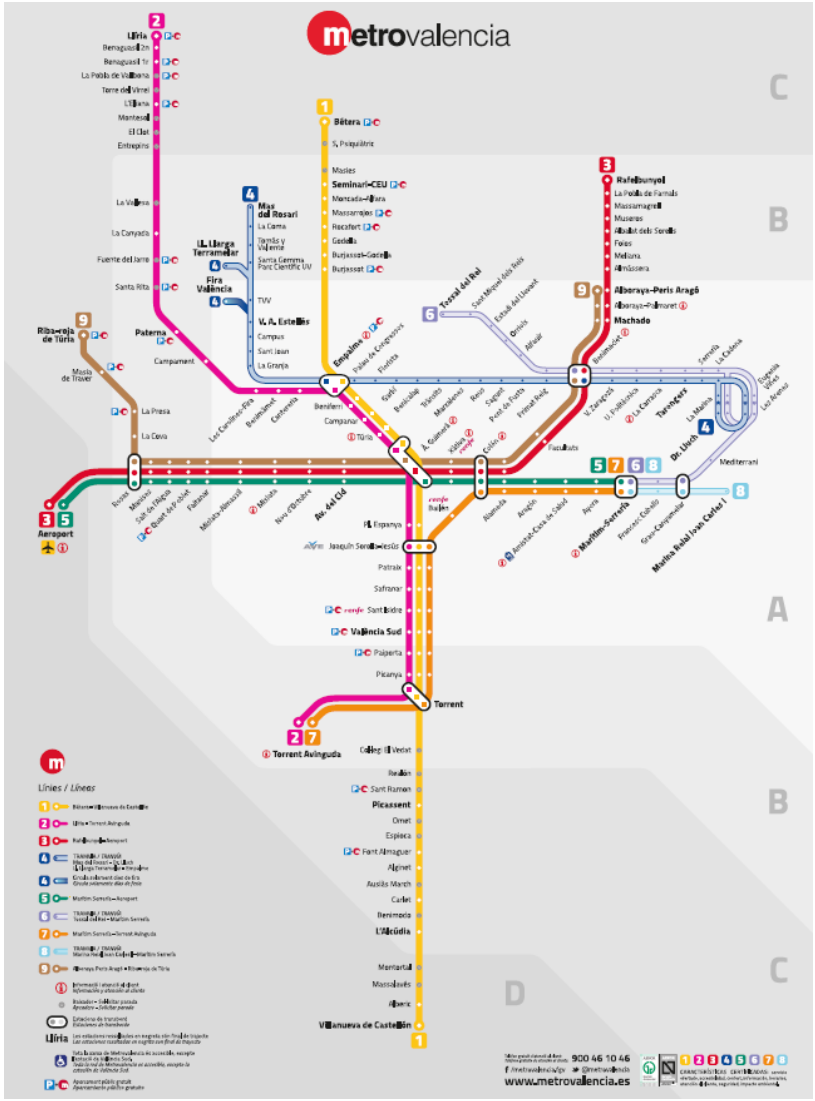
Transformación



Extensión hasta el aeropuerto y el puerto: Líneas 3-5

Transformación

Ampliación a Riba-roja (L-9) y renumeración de las Líneas



metrovalencia ahora

FGV
metrovalencia
TRAM

Líneas: 9
Longitud total: 156 km
Túnel: 27,3 km
Estaciones: 137
Trenes y tranvías: 108
Ascensores: 85
Parking+M: +2.200 plazas

Fortalezas

- Existencia de una red de cercanías, metro y tranvía que conecta grandes núcleos de población del área metropolitana con el centro de la capital.
- Flota de trenes con muy poca antigüedad. Ahorro energético y protección del medio ambiente.
- Sistema automatizado y centralizado de gestión de la circulación que permite el paso y cruce de trenes por las mismas vías, lo que facilita el transbordo y la movilidad por toda la red.
- Rapidez de la velocidad y desplazamiento dentro del centro urbano.
- Elevado porcentaje de clientes habituales (+90%, media 8,3 viajes/semana)
- Alto índice de satisfacción del cliente: 7,83 (ISC 2015).
- Destacadas en el ISC: rapidez, puntualidad, señalización, información sobre recorridos, limpieza, adquisición de billetes

Debilidades

- Existencia de una red de cercanías en su mayoría con vía única, lo que dificulta la puntualidad por el cruce de trenes.
- Accidente en 2006 en el que murieron 43 personas.
- La crisis económica y sus efectos provocaron un ERE y la pérdida de conocimiento.
- Obsolescencia de algunos sistemas y recursos de información al cliente.
- Lentitud en la velocidad comercial en trayectos fuera del centro urbano.
- Destacadas en el ISC: frecuencia de paso y funcionamiento de las escaleras mecánicas.
- Pendiente finalización y entrega para su explotación de la línea tranviaria en construcción (llamada T2).

metrovalencia Estrategia de Gestión

- Sistema de Calidad:
  - Todas las líneas están electrificadas y certificadas en la norma UNE-EN 13816
  - Seguimiento de más de 36 indicadores de calidad por línea. Indicadores indexados a clientes afectados.

- Sistema de Gestión Ambiental
  - Certificación de líneas electrificadas y sus talleres por la norma ISO 14001
  - Seguimiento de más de 200 indicadores medioambientales

metrovalencia Estrategia de Gestión

- Sistema de Gestión de Seguridad
  - Política de seguridad establecida y publicada
  - Comprobación del sistema a través de análisis extensivos de riesgos
  - Seguimiento de indicadores de seguridad
  - Análisis en profundidad de los incidentes
  - Control y auditoría de la habilitación de maquinistas

Estrategia
Atención al Cliente

- Sistema Tarjeta sin Contacto: mayor fiabilidad de equipos, y rapidez de tránsito por las estaciones.
- Títulos propios y títulos coordinados con otros operadores:
  - EMT y Metrorbital: autobuses Valencia
  - Metrobús: autobuses resto Área Metropolitana.
- Introducción de la tarjeta monedero: TuiN (tarjeta única)
- Gestión reclamaciones -18 días.
- Introducción de la tecnología NFC.
- Más de 1.000 puntos de venta externa.
- Máquinas automáticas de venta en la mayoría de estaciones y paradas de tranvía. Recarga por internet.

Estrategia
Atención al Cliente

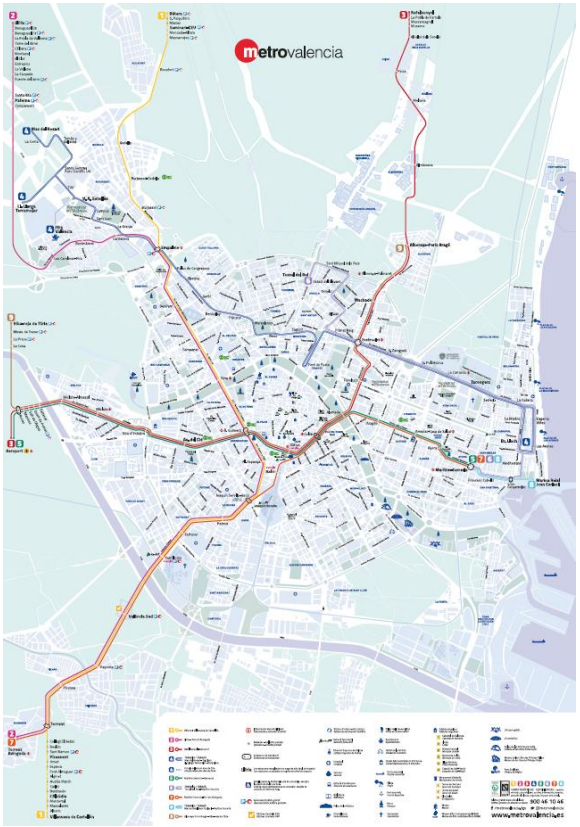
Social Media.
Twitter y Facebook

MODELO DE FUTURO

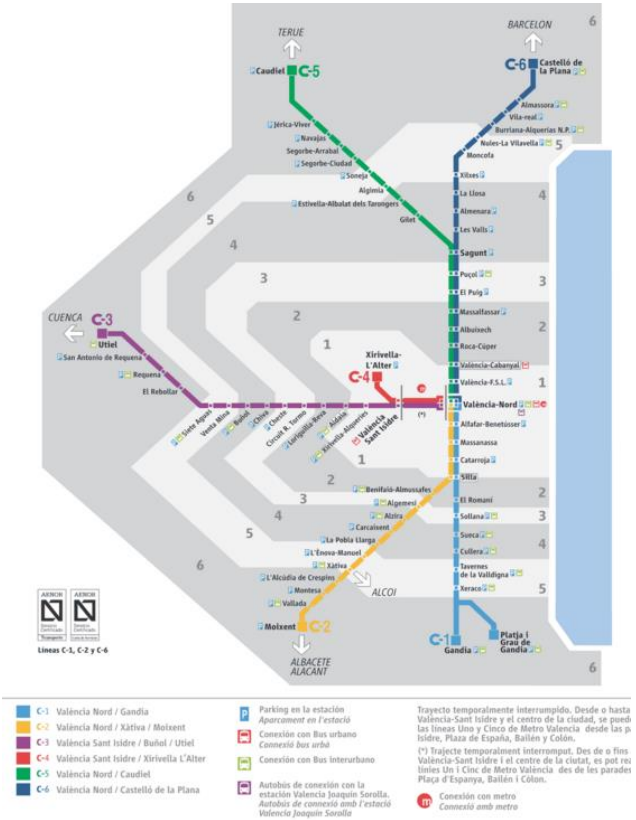
¿Hacia dónde vamos?

MOVILIDAD
ACCESIBILIDAD
INTEGRACIÓN

Coordinación del transporte ferroviario



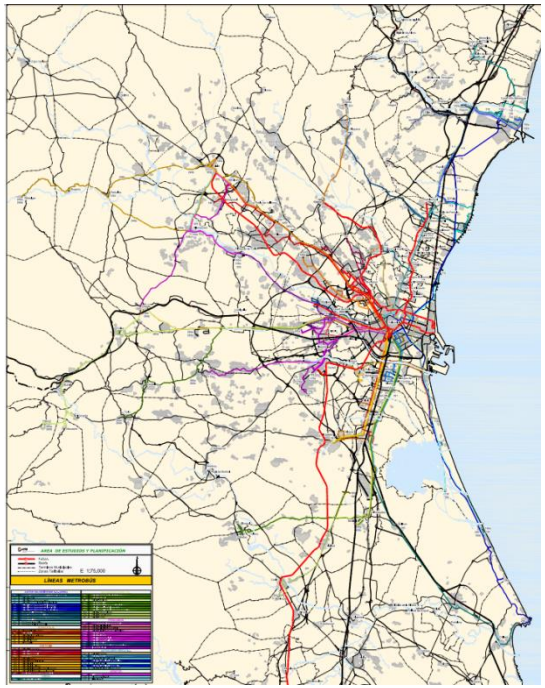
Metrovalencia



RENFE cercanías

- Mejora de los transbordos y coordinación horarios.
- Unificación títulos transporte: tarjeta única.
- Posible unificación de la gestión de ambas redes.

Coordinación del transporte público



Metrobús

EMT

- Creación de una autoridad de transporte metropolitano.
- Planificación conjunta redes y servicios.
- Planes de movilidad urbana y movilidad sostenible
- Unificación títulos: tarjeta única.

Accesibilidad y movilidad

Tranvía

Metro

Cercanías

Bicicleta

Autobús

- Planes de movilidad urbana y movilidad sostenible
- Aparcamientos para bicicletas y vehículos particulares.
- Estaciones intermodales.
- Accesos PMR: ascensores, rampas, escaleras…

Tecnología e I+D+I

- Para mejorar la movilidad de las personas es necesario incorporar nuevas soluciones tecnológicas.
- La tecnología es un elemento fundamental en la gestión de los servicios de transporte de FGV.
- Contamos con personal técnico muy cualificado, formado y con experiencia operativa. Pero los recursos para I+D+I se tienen que buscar fórmulas de colaboración con investigadores y tecnólogos para mejorar en seguridad, eficiencia y comunicación con el cliente.

Inversión tecnológica

- Tecnología NFC: colaboración con las distintas operadoras telefónicas y tecnológicas.

- Optimización de marchas con ATO con la Universidad Pontificia de Comillas

- Eficiencia energética con la UPV

Otras líneas de mejora

- **Implantación de sistemas de información de última generación**: pantallas TFC con información de servicio e incidencias, información *on line* de servicio, sistemas de ayuda a atención telefónica e interfonos, modernización de máquinas y terminales autoventa, etc.
- **Mejora de la atención al cliente**: cualificación, modernización y formación del personal.
- **Concienciación a la sociedad** de los beneficios de mantener y respetar las instalaciones: el vandalismo ocasiona daños millonarios y deterioro de la información. Coordinación con cuerpos de seguridad.
- **Utilización de herramientas tecnológicas** para definir los flujos de clientes y la demanda de servicio para optimizar la oferta sin incrementar costes.

Otras líneas de mejora

- **Reducción progresiva del número de títulos de transporte** para simplificar la operativa al cliente.
- **Coordinación** con la Conselleria de Igualdad (Bienestar Social) y resto de operadoras de los **títulos sociales** (PMR, pensionistas, jóvenes/estudiantes, familias sin ingresos…).
- **Control del fraude físico e informático**. Instalación de líneas de validación en superficie y mejoras tecnológicas.
- **Mejora de la red de Centros y Puntos de Información al Cliente**. Estudio y optimización de los distintos procesos (reclamaciones, emisión de tarjetas, devolución de ingresos incorrectos, etc.).
- **Potenciación de la RSC**: el metro como lugar de encuentro y apoyo a las causas sociales, la integración, la igualdad, el respeto o la ética.
- **Optimización de la cobertura 4G** en todo el túnel.

RESUMEN

- FGV es una empresa de transporte ferroviario consolidada y con una gran experiencia e implantación.
- Metrovalencia facilita el desplazamiento de 60 millones de viajeros año y su conexión con otros medios de transporte públicos o privados.
- Su baja contaminación y el ahorro energético, unido a la posibilidad de desplazar hasta 800 personas en una misma unidad, permiten ser un medio de transporte moderno y sostenible.
- La seguridad en la circulación y el viaje son elementos en los que debe mantenerse una inversión ferroviaria constante y obligada, sin menospreciar las dirigidas a la satisfacción y comodidad del cliente.
- La movilidad y la accesibilidad en el Área Metropolitana de Valencia solo se podrán optimizar con la colaboración entre las operadoras y la coordinación por una única autoridad de transporte metropolitano.

GRACIAS POR SU ATENCIÓN