

FERROCARRILS DE LA GENERALITAT DE CATALUNYA

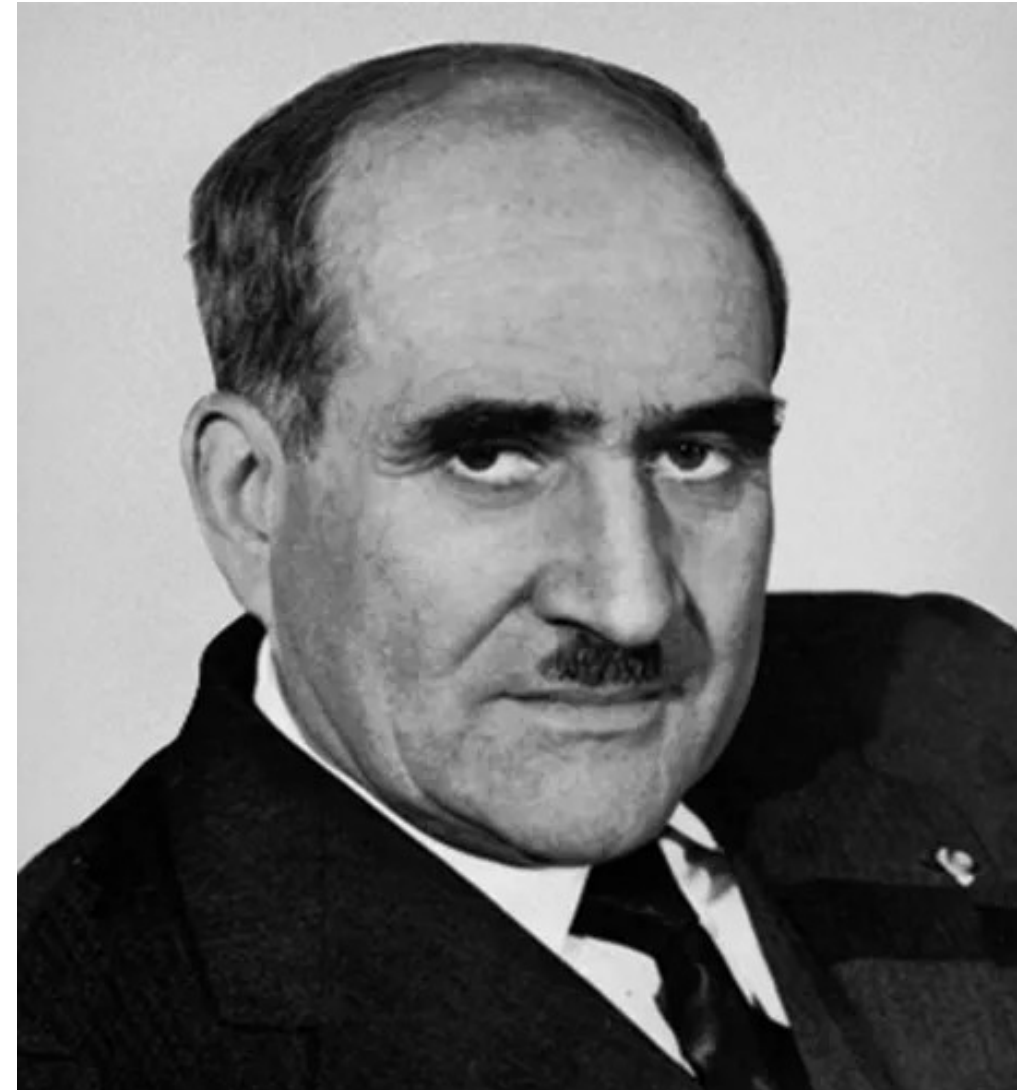
III Jornada Ibérica por el Ferrocarril

Palau Robert, 14/05/2025

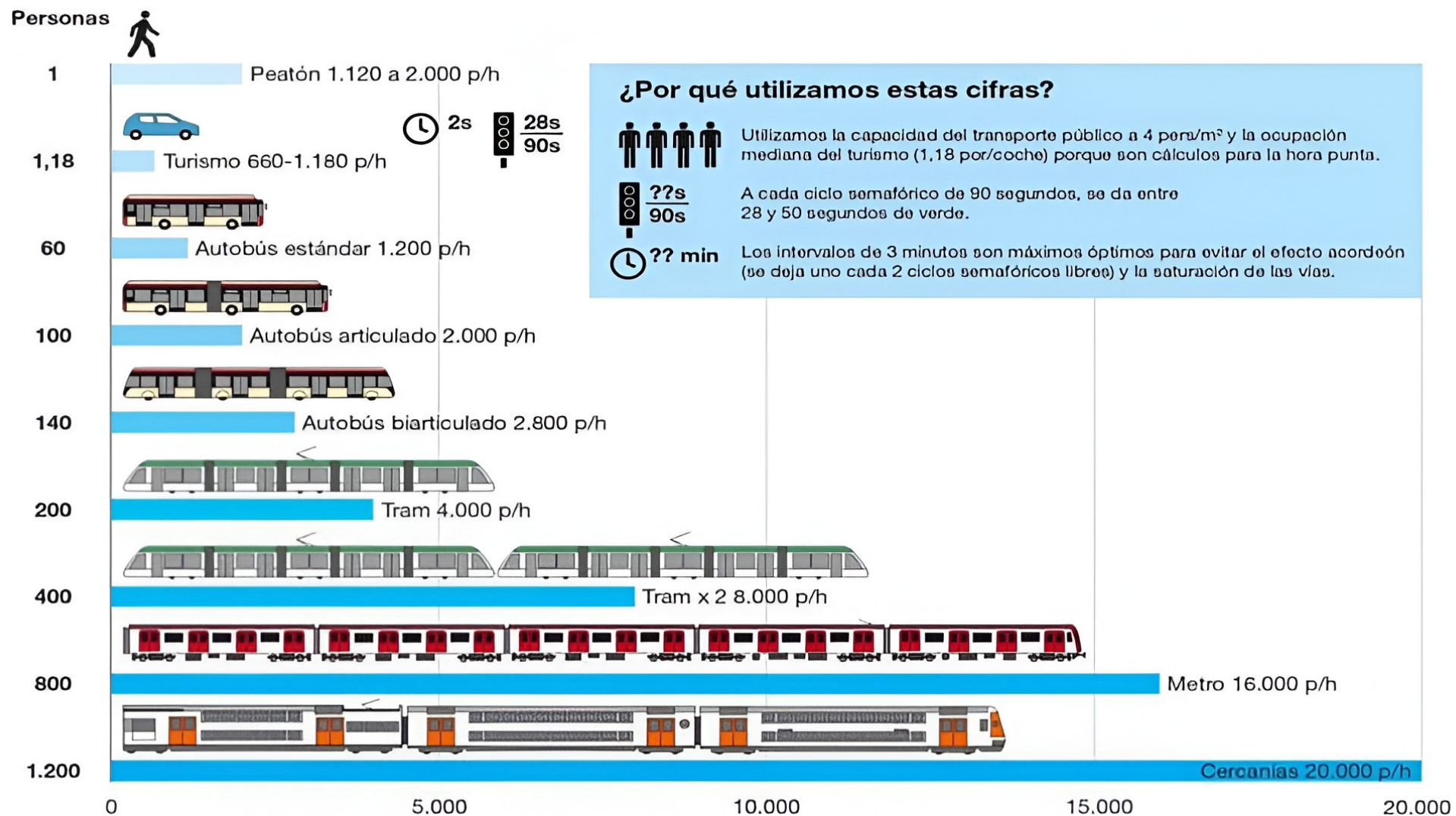
Louis Armand

Presidente de la Unión Internacional de Ferrocarriles (UIC) de 1951 a 1959 y presidente de la SNCF de 1955 a 1962. Ingeniero de minas, luchador en la resistencia contra el nazismo, líder transformador (electrificación del ferrocarril francés):

**« Le chemin de fer, révolution
au XIXe siècle, sera le transport
du XXe siècle, quand-t-il
surpasse les défis du XXe
siècle »**



El tren, de la movilidad a la intermodalidad



Fuente:
Transportpublic.org

Presencia territorial de FGC en Cataluña

Servicios actuales

- 16 Líneas de ferrocarril
- 2 Líneas de cremallera
- 6 Estaciones de montaña
- 4 Funiculares
- 57 Remontadores
- 1 Telecabinas
- 1 Teleférico
- 16 Telesillas
- 7 Trenes turísticos
- 3 Líneas de mercancías
- 1 Parque astronómico

Servicios futuros

- 2 Líneas regionales (*Lleida-Cervera; Cervera-Terrassa*)
- 1 Conexión rápida con el aeropuerto de Barcelona
- 1 Tranvía (*Tranvía del Camp de Tarragona*)
- 1 Nueva interconexión de redes (*conexión de las líneas Vallés y Llobregat*)

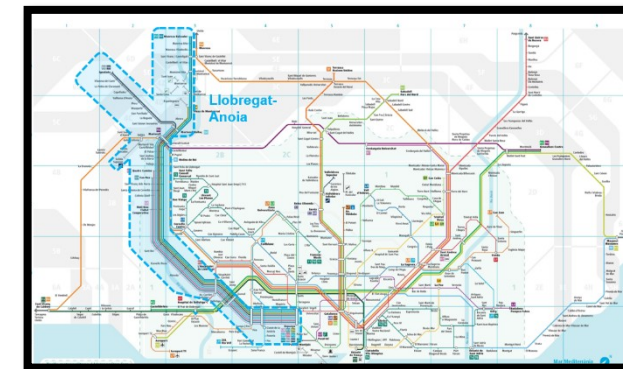
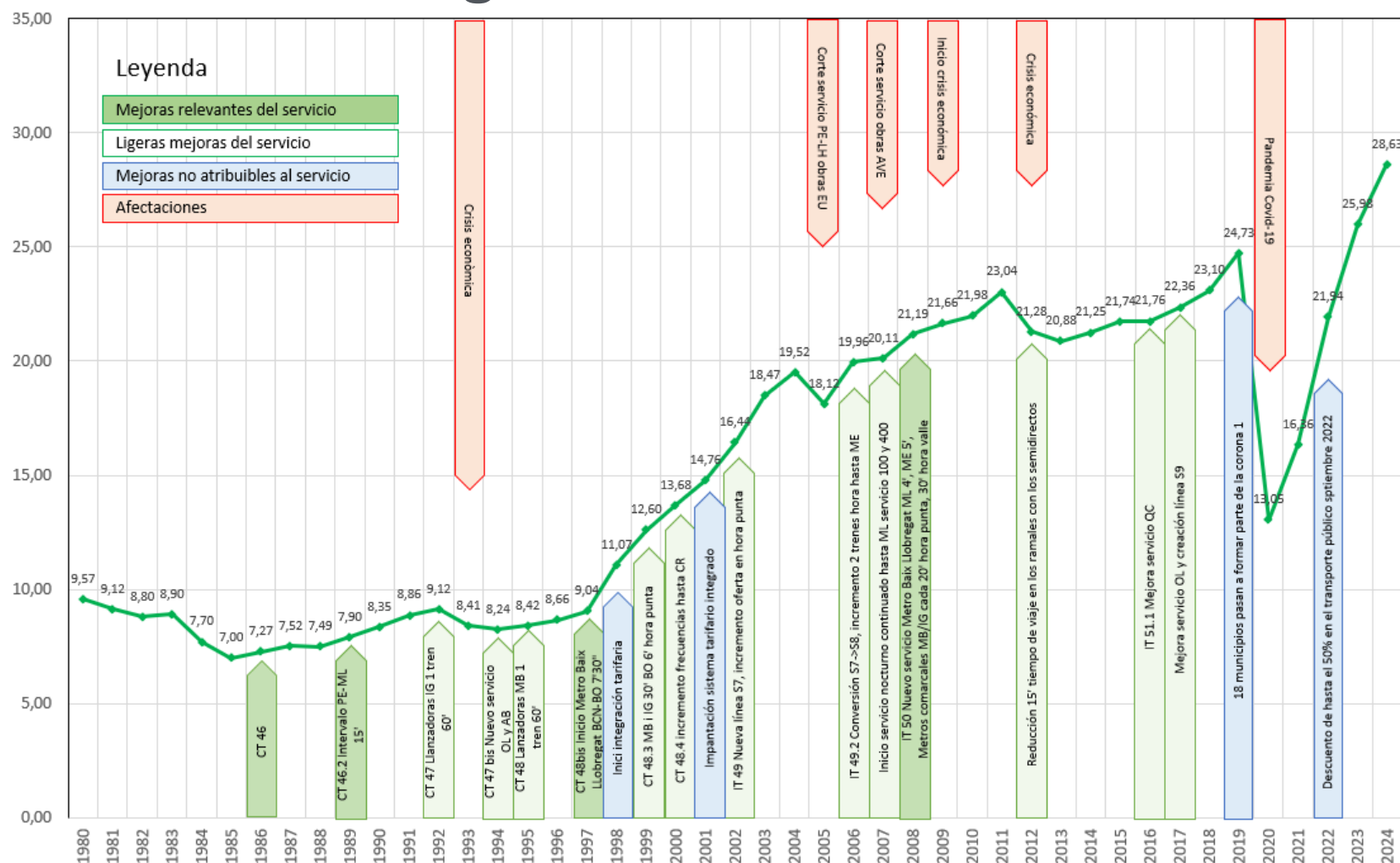
FGC sigue **incrementando la presencia territorial** para ampliar su modelo de movilidad sostenible, eficaz y de calidad.



Líneas Metropolitanas (LMT)



Línea Llobregat-Anoia



- 15 trenes en hora punta/sentido



- 41 unidades UT213, de 323 pax

Nuestros Servicios: líneas regulares de viajeros

Línea Barcelona - Vallès

- **32 trenes** en hora punta/sentido
- **1.300** circulaciones / día
- **Sistema ATP / ATO**. DO en entradas a Plaça Catalunya

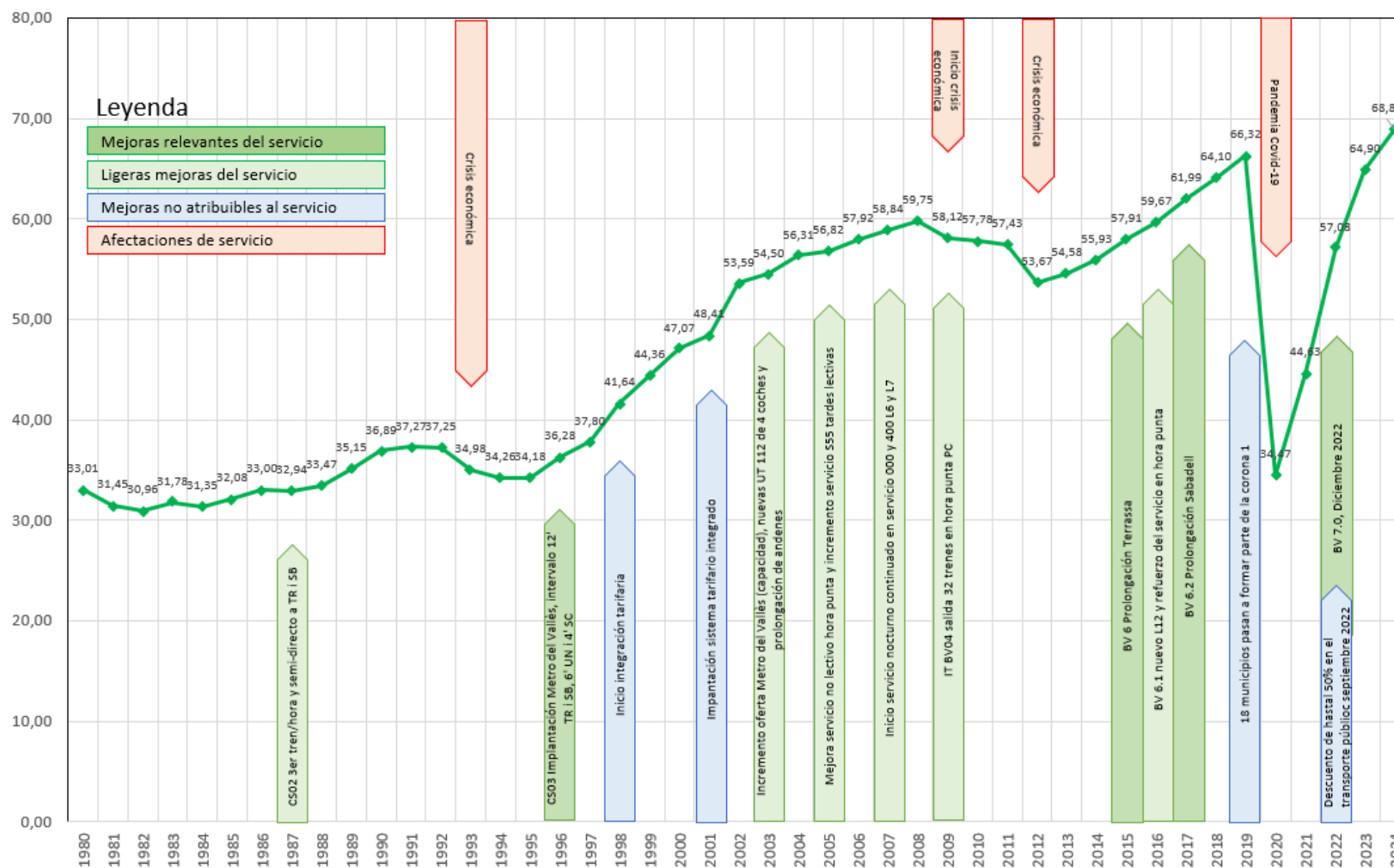


Inicio operación 1863



Nuestros Servicios: líneas regulares de viajeros

Línea Barcelona - Vallès



- 22 UT112
- Capacidad: 500 pax



- 19 UT113
- Capacidad: 528 pax



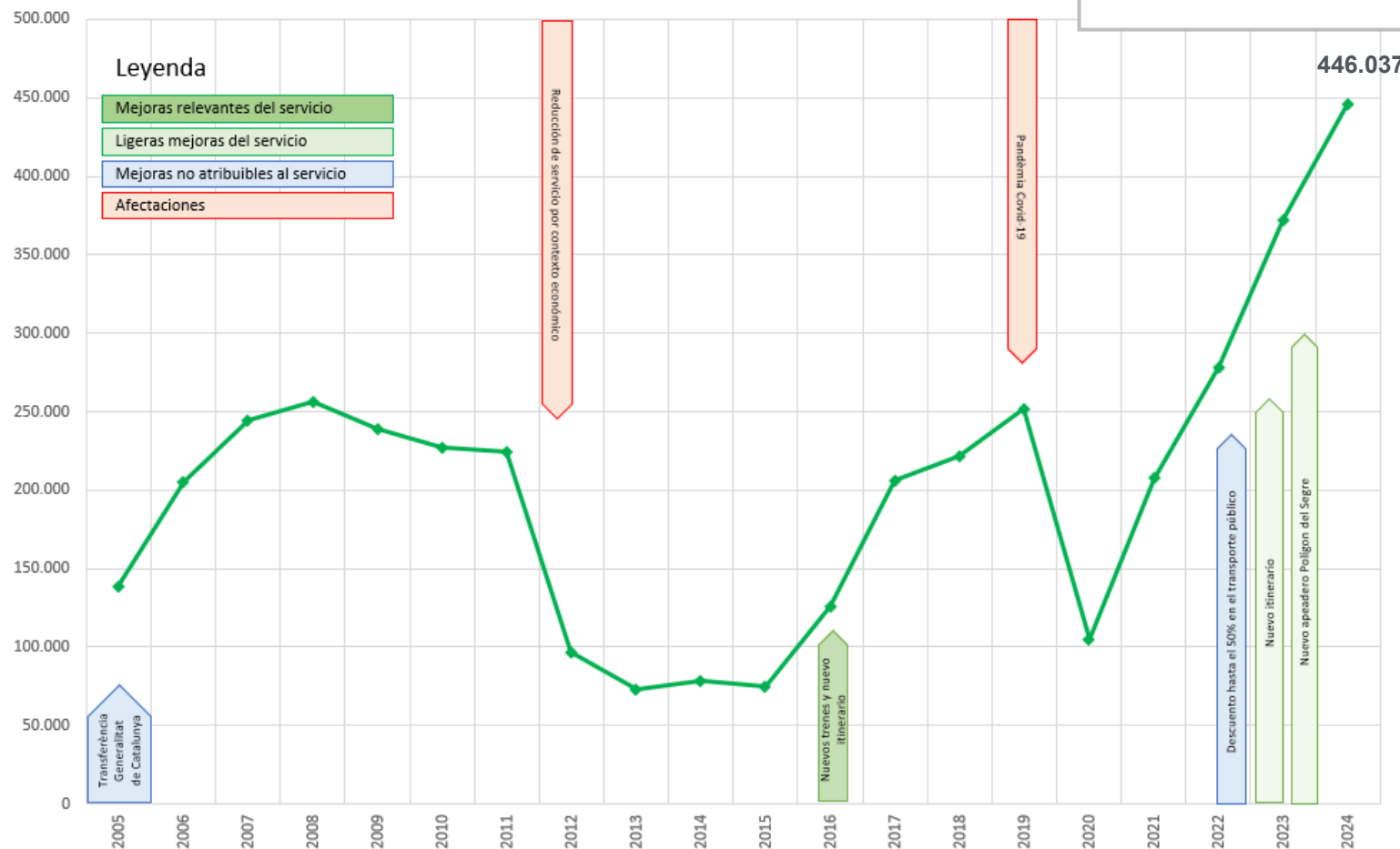
- 5 UT114
- Capacidad: 397 pax



- 15 UT115
- Capacidad: 578 pax

Línea Lleida - La Pobra de Segur

Evolució de la demanda Lleida-La Pobra de Segur



- 10 circ/sentido Lleida-Balaguer en días laborables
- 5 circ/sentido Lleida - La Pobra de Segur en días laborables



Nuestros Servicios: líneas de turismo y montaña

Turistren, los trenes turísticos de FGC

Experiencia de viaje en trenes históricos, ferrocarriles a cremallera y funiculares que son, a la vez, medios de **transporte de acceso** a zonas de gran belleza natural de Cataluña. Desestacionalización de las estaciones de montaña de FGC o puertas de entrada a Parques Naturales.

Cremallera i Funiculars de Montserrat



Cremallera de Núria



Tren dels Llacs



Tren del Ciment



Tren Granota



Funicular de Gelida



Modelo de gestión

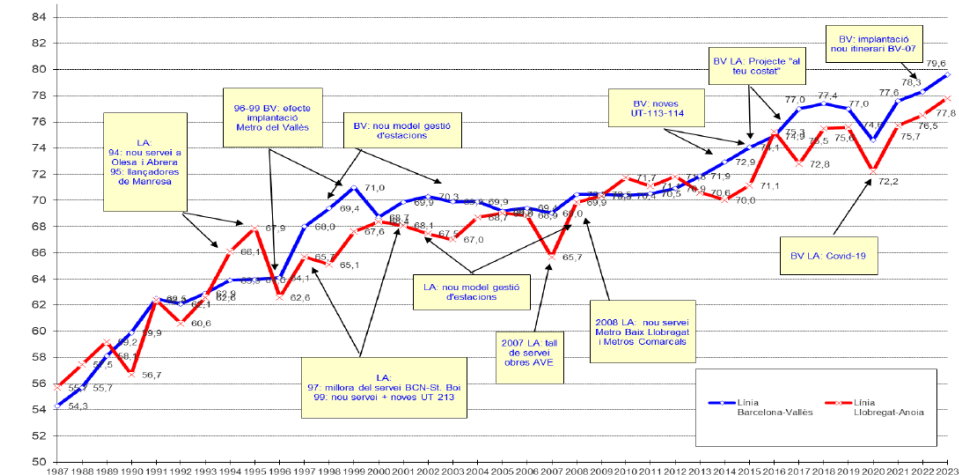
1. Gestión integrada (operación del servicio y administración de la infraestructura+regulación de la circulación)
2. Foco en el servicio al cliente, de la definición del servicio a la información en caso de incidencia
3. Inversión sostenida para garantizar la seguridad, la capacidad y el servicio
4. La ventaja competitiva es nuestro personal
5. Diseño universal
6. Intermodalidad (el ferrocarril como eje vertebrador de la movilidad)



Modelo de gestión

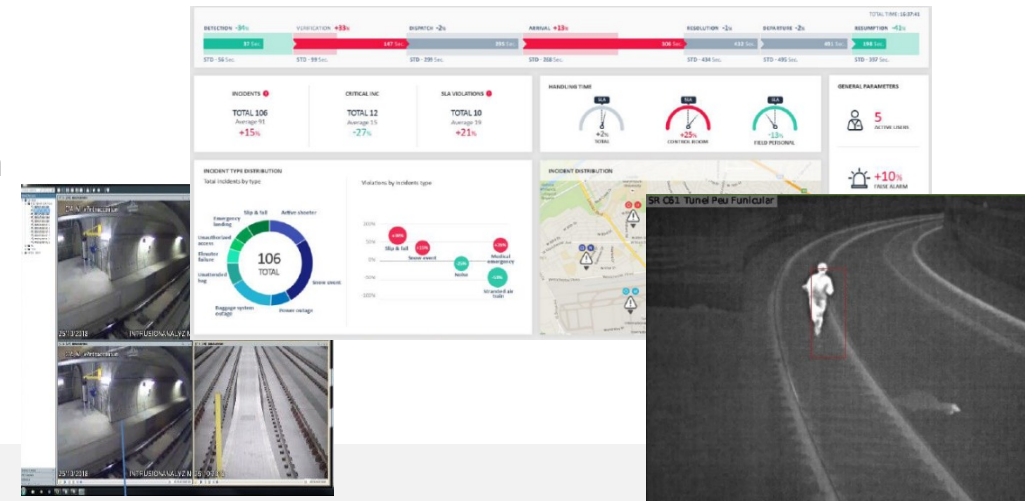
Calidad: La experiencia del Usuario como Motor de Cambio

- Implementación y seguimiento continuo del **Índice de Calidad del servicio (ICQ)** y del **Índice de Satisfacción del Cliente (ISC)**.
- **Análisis profundo de los resultados** para identificar áreas de mejora concretas en el proceso de producción.
- Utilización de estos indicadores como un **motor de cambio proactivo**, impulsando la adaptación y optimización de la operación.
- Información al cliente, especialmente **en caso de incidencia**.



Seguridad

- Certificación y **SGS ferroviaria operacional** como estándar de calidad y seguridad en la operación.
- Implementación de **protocolos y auditorías** para garantizar la protección de usuarios y personal.
- Desarrollo e implementación de sistemas de IA para la **detección proactiva de intrusiones** en instalaciones y vehículos.
- Implementación de **controles automáticos via IA de fraude** en la validación de títulos de transporte.



Modelo de gestión



ALTEU COSTAT

Participación

- Creación de **espacios de diálogo regulares con representantes de los usuarios** para recoger sus experiencias, necesidades y sugerencias.
- **Colaboración estrecha con asociaciones** de personas con discapacidad para asegurar la **accesibilidad universal** y la mejora continua de la experiencia de viaje para este colectivo. **Desarrollo conjunto de soluciones universales y validación de la efectividad** de las medidas implementadas.

Personal de FGC: El Corazón de la Operación

- **Inversión en la formación y desarrollo de agentes de atención** cercanos, empáticos y resolutivos, capaces de ofrecer una asistencia integral a los usuarios.
- Fomento de una **cultura de servicio orientada a la satisfacción del cliente**.
- Fomento de la **cultura justa de seguridad**.
- Implementación de **sistemas digitales para la gestión operativa**, persiguiendo la eficiencia y sostenibilidad.
- **Optimización de la comunicación interna** y el acceso a la información para el personal.
- Implementación de **programas de mindfulness y bienestar para el personal de conducción**, y promoviendo un ambiente de trabajo saludable y productivo.

Muchas gracias!!
Preguntas?

ojuncadella@fgc.cat