



LUNA

hoy día el 10 por ciento de los medios utilizados en la información se espera extender la innovadora videomulticonferencia hasta el 20-25 por ciento. Si los sistemas informáticos suponen ahora un 20 por ciento de la gestión de la información, se pretende que en el 2000 alcancen el 35 por ciento. En el mismo período, se espera reducir el uso del teléfono desde el 25 al 10 ó 5 por ciento, y la utilización de cartas, informes y do-

cumentos soportados por papel, se reducirán del 25 al 10 por ciento.

Circulación ha firmado acuerdos para la concertación de objetivos con los diversos operadores de transporte, basados en los indicadores tradicionales de calidad, como puntualidad, velocidad, seguridad e información. En estos acuerdos se han introducido nuevos indicadores como los subjetivos de la calidad percibida. En la calidad percibida se

mide la puntualidad a través de la opinión de los viajeros y cargadores de mercancías, a través de encuestas realizadas entre los clientes finales del transporte ferroviario.

También se ha introducido un nuevo método de medición de la calidad ofrecida por Circulación, que se basa en una encuesta anual realizada entre el personal operativo de cada cliente directo, Cercanías, Transporte Combinado, Alta Velocidad, Cargas, Largo Recorrido y Regionales. Esta encuesta mide la imagen percibida por los operadores comerciales sobre la gestión que ofrece Circulación.

Puntualidad. La puntualidad de los trenes en la llegada a destino se ha situado por encima del 92 por ciento. Alta Velocidad, operadora de los trenes AVE y de los Talgo Pendular 200, mantiene una puntualidad excelente, con el 99,8 por ciento para los trenes AVE y con el 98,5 por ciento para los trenes Talgo. Largo Recorrido, que ha visto muy afectada su puntualidad por las obras de mejora y adaptación a los 200-220 km/h del Corredor Mediterráneo, ha terminado el año 1996 con una calidad de puntualidad del 94,3 por ciento. Aunque los trenes tipo "intercity" han bajado en puntualidad y sólo han alcanzado el 85,7 por ciento.

En Cercanías se mantiene el nivel de

COMPROMISOS DE CALIDAD RESPECTO A LA PUNTUALIDAD

Compromisos con cada operador	Criterios de medida (Porcentaje de trenes con retraso menor de)	Nivel de consecución	
		Deseado	Insuficiente
AVE			
Trenes AVE	3 minutos	99,6	98,0
Talgo Pendular 200	10 minutos	98,3	96,0
Largo Recorrido			
Global	10 minutos	94,5	91,0
Diurnos de calidad	5 minutos	83,5	80,0
Intercity	5 minutos	87,5	85,0
Corredor Madrid-Mediterráneo	10 minutos	95,1	92,0
Corredor Mediterráneo	10 minutos	92,5	89,0
Cercanías			
Global	3 minutos	98,7	97,5
Horas punta	3 minutos	98,4	97,0
Regionales			
Exprés	10 minutos	96,0	92,0
Interurbanos	5 minutos	95,0	92,0
Transporte Combinado			
Global	60 minutos	92,5	89,0
Cargas			
Global	60 minutos	92,0	87,0



LUNA

Cercanías de Madrid ha logrado una puntualidad del 98,5 por ciento en horas punta y el AVE el 99,6 por ciento en todos sus servicios.

calidad, con apertura de nuevas líneas como el Pasillo Verde Ferroviario de Madrid y mejora de las frecuencias, si bien se ha detectado una tendencia negativa hacia el incumplimiento de la puntualidad tanto en la Comunidad de Madrid, como en el área metropolitana de Barcelona. Los índices de puntualidad se sitúan en el 98,5 por ciento para el global de los trenes, y en el 98,2 por ciento en hora punta.

Regionales ha mejorado la puntualidad alcanzado globalmente el 94,6 por ciento. En los trenes de mayor calidad,

tipo Regional Exprés, ha logrado la cifra del 95,4 por ciento de puntualidad.

Los operadores del transporte de mercancías, Cargas y Transporte Combinado, ha mejorado en puntualidad respecto al pasado. Tanto Transporte Combinado como Cargas han logrado una cifra del 91,2 y 1 por ciento respectivamente, a pesar de que en los últimos meses de 1996, afluó una tendencia negativa, con un descenso claro de la puntualidad. En general, además de mejorar la puntualidad en la llegada al destino final se ha mejorado también la puntua-

lidad en las principales estaciones intermedias.

Respecto a la productividad alcanzada por las personas que trabajan en Circulación, el coste de la unidad km/tren, debido a la gestión del tráfico, se ha ido reduciendo durante los años 1994, 1995 y 1996. El primer año referenciado el coste fue de 193,7 pesetas, el segundo fue de 180,6, y en 1996 ha sido de 175,9 pesetas. Los kilómetros recorridos por los trenes por cada semana y persona han pasado de 537 km en 1994, a 600 km en 1996, con 585 km en 1995. □



LUNA

En Transporte Combinado, Renfe ha alcanzado una puntualidad del 81,1 en el primer trimestre.