

LAS CERCANÍAS Y SU PAPEL EN LA HISTORIA DEL FERROCARRIL. UNA METAMORFOSIS DEL TREN

Abelardo Carrillo Jiménez

Director Gerente UN de Cercanías, RENFE

1. Configuración inicial de las infraestructuras ferroviarias en entornos urbanos.

Barcelona-Mataró en 1848 y Madrid-Aranjuez en 1851 fueron las dos primeras líneas que surgieron en torno a dos de los principales focos de población en la España preindustrial de mediados del siglo pasado. Poco después, se extendían para ir abriendo paso a un sistema que se iba formando en el país con una configuración radial capaz de contribuir a la futura vertebración del territorio, comunicando las principales áreas de actividad del Estado.

Facilitar el traslado de personas y de mercancías entre grandes núcleos de población era el sentido que entonces tenía la búsqueda de medios de transporte.

Mediado nuestro siglo se produce un gran crecimiento demográfico que impulsa movimientos migratorios a la búsqueda de un trabajo que era más fácil encontrar en los grandes núcleos urbanos. Como consecuencia, los hábitos de movilidad comienzan a cambiar. Se implantan los desplazamientos cotidianos y recurrentes para los que ni los sistemas ni las infraestructuras existentes en las ciudades estaban preparados.

Aún no se conocía una vocación urbana o metropolitana del ferrocarril, que seguía orientado a la comunicación de grandes distancias, y en consecuencia dimensiona sus infraestructuras y activos con esa finalidad.

2. Crecimiento de las ciudades.

Los crecimientos demográficos junto con los movimientos migratorios ya mencionados se concentran en puntos muy determinados de la periferia de las ciudades, y obedecen a razones como el encarecimiento del suelo dentro de la gran ciudad, o la búsqueda de una mayor calidad de vida.

Los habitantes de las poblaciones periféricas necesitaban un sistema de transporte que facilitara sus desplazamientos desde sus lugares de residencia hasta los centros de actividad laboral que se mantenían ubicados en los centros urbanos.

Ante la inexistencia de una planificación en la oferta del transporte público se intentan soluciones de carácter individual, que provocan un aumento en la congestión de las carreteras.

3. Los cambios económicos y sociales.

La nueva expansión económica de mediados de los años 80, introducirá cambios en las formas de vida tradicionales y su organización, que afectarán de forma especial al desarrollo de las ciudades, y en consecuencia presionarán sobre unas nuevas demandas de transporte, que llegan hasta nuestros días.

Se generaliza la demanda de una planificación global del transporte público, que pueda aportar soluciones de gran capacidad. Sin embargo, el ferrocarril sigue arrastrando una oferta repleta de elementos pensados para los largos viajes (material móvil, estaciones, etc.).

La sociedad reclama de la Administración una política que de satisfacción a las nuevas demandas de movilidad, y es entonces cuando, por primera vez, se incorporan soluciones urbanas a los planes de inversión en infraestructuras. Entre ellos destaca el conocido como PTC (Plan de Transportes de Cercanías) a través del cual se abren nuevas perspectivas para un ferrocarril moderno, que atienda a la crítica situación social en materia de transporte.

4. La adaptación del ferrocarril a las áreas metropolitanas.

Partiendo de una situación en la que se carecía de una infraestructura urbana, se hacía necesario concentrar las actuaciones en aquellas líneas que pudieran servir como futuros componentes de una red integrada y especializada en el ámbito urbano y metropolitano.

Es en la segunda mitad de los años 80, cuando se llevan a cabo importantes actuaciones en materia de infraestructura, especialmente dirigidas al aumento de la capacidad del tráfico ferroviario en las líneas más cercanas a las poblaciones con mayores problemas de movilidad. De esta forma se acometen obras de duplicación de vía, prolongación de líneas, etc.

Mediante una transformación progresiva de esas primeras líneas radiales, se pretendía constituir una red especializada que diera servicio a las poblaciones carentes de alternativas a la carretera. El caso de Madrid es el más espectacular, con localidades como las de Móstoles, Tres Cantos, o las situadas en el Corredor del Henares, que arrojaban censos superiores a los de algunas capitales de provincia y carecían de un sistema eficaz de transporte alternativo a la red viaria.

A estas actuaciones se suman otras enfocadas hacia otros aspectos que componen una oferta de calidad. Así, comienza la adquisición de trenes nuevos y la remodelación de los existentes, concebidos para un servicio especializado en el transporte urbano cuyas características, aceleración, fiabilidad, gran capacidad de transporte, o ahorro energético, nada tenían que ver con la oferta tradicional del ferrocarril.

Por otra parte, se establece un nuevo sistema de oferta basado en la frecuencia y cadencia de trenes, que contrasta con la idea tradicional de horarios con salidas fijas, y esperas irregulares y prolongadas.

También las estaciones evolucionan adaptándose al nuevo escenario urbano. Su diseño responde a un modelo de integración urbana que quiere satisfacer las necesidades actuales. El cliente de Cercanías espera algo más que una estación tradicional, espera una pluralidad de servicios, con mayores niveles de atención y calidad.

Dentro de la línea seguida por el resto de operadores urbanos, se pone en marcha el uso del billete magnético, así como la instalación de controles de accesos, y otros elementos característicos de un mercado en el que existe el intercambio modal.

En este ámbito, Cercanías alcanza una identidad diferenciada del resto de operadores de Transporte Público (Bus, Metro, etc.), que se ve especialmente significada por los altos niveles de calidad de su oferta. De esta forma, se constituye un sistema de transporte que llega a hacerse insustituible en algunas ciudades y que, en cualquier caso, cuenta ya con su propia cuota de mercado dentro del reparto modal.

Fue en 1988 cuando formalmente se constituyó, dentro de RENFE, la Unidad de Negocio (U.N.) de Cercanías. Un año antes, se había aprobado el PTF (Plan de Transporte Ferroviario) y simultáneamente la LOTT (Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres), que comienzan a configurar un nuevo escenario para el futuro desarrollo del ferrocarril.

En la actualidad, la planificación de la Red de Cercanías se realiza en concordancia con la de los nuevos desarrollos urbanísticos según los parámetros marcados por las administraciones competentes.

5. Constitución de la oferta de Cercanías.

La oferta de Cercanías aparece constituida en once núcleos, que comprenden las principales capitales del país y sus correspondientes áreas metropolitanas.

Los factores que determinaron la selección de estas poblaciones fueron:

- La densidad urbana y metropolitana.
- La población.
- Sus índices de movilidad.
- Las alternativas de transporte.

Con estos criterios Cercanías presta servicio a una población situada en el entorno de los 13 millones de habitantes, lo que significa atender a más de la cuarta parte del país.

En consecuencia, la actividad de Cercanías debe concentrarse en atender con eficiencia las necesidades de movilidad características de este mercado.

5.1. Variables de constitución.

Entre los factores básicos que marcan el carácter de Cercanías destacan:

- **Las estaciones.** Su arquitectura tuvo que adaptarse a los nuevos objetivos, para lo que se diseñaron espacios funcionales con características propias, y con el objetivo fundamental de acomodarse en la ciudad.
- **Una oferta especializada.** Dirigida a satisfacer las necesidades de movilidad urbana y metropolitana, y caracterizada fundamentalmente por la frecuencia y cadencia en el paso de trenes.
- **Intermodalidad.** Cómo correspondía a un mercado en el que intervienen distintos modos de transporte con vocación de complementariedad, y no de competencia.

Una adecuada planificación intermodal transmitirá al ciudadano la sensación de contar con una red integrada de transporte público, que satisfaga sus necesidades de movilidad sin que le resulte necesario recurrir al automóvil.

- **Comunicación con el cliente.** A través de elementos de señalización que identifican el servicio y aportan información precisa a los clientes.

5.2. Adaptación de las estaciones.

Ya hemos dicho que las estaciones forman parte de los elementos constitutivos de la oferta de Cercanías. El diseño tradicional de la estación de ferrocarril que respondía a un modelo de grandes terminales, se ve sustituido por un diseño urbano, orientado hacia la participación intermodal.

Los motivos de los clientes que utilizan las estaciones de Cercanías son distintos a los de largas distancias. Los primeros demandan un espacio en el que además de un servicio de transporte, encuentren una oferta complementaria que les evite desplazamientos añadidos.

Con esta vocación de servicio, las estaciones de Cercanías consiguen una mayor integración urbana a la vez que atraen nuevos clientes.

Las estaciones intentan facilitar, por otra parte, los desplazamientos de viajeros procedentes de otros modos, favoreciendo especialmente en el área metropolitana, el acercamiento de aquellos que acceden en coche a la estación.

En consecuencia, se diseña un modelo de estación de Cercanías que responda a esas demandas, y que en cualquier punto de la Red sea identificable, además de lo más homogéneo posible en cuanto a las prestaciones que ofrece.

De esta forma, nuestras estaciones están dotadas de aparcamientos, edificios libres de obstáculos, marquesinas... Y un signo de identificación, el “hito”, que las hace visibles e identificables en la ciudad.

5.3. Trenes para la ciudad.

El tren, uno de los principales protagonistas de la oferta de Cercanías, también requería modificaciones que le hicieran más eficaz para este nuevo ferrocarril.

Para satisfacer los requerimientos de la movilidad urbana, era necesario un nuevo tipo de vehículo. Se encarga así la construcción de nuevos trenes que responden a los siguientes objetivos:

- **Incremento de la capacidad de transporte** para responder a las características de una demanda de carácter masivo.
- **Prestaciones tecnológicas** acordes al sistema de oferta. Es decir, que permitieran la programación de frecuencias altas y la posibilidad de contar con unas prestaciones de velocidad y aceleración que respondieran a recorridos de trayectos cortos con estaciones poco distantes entre sí.
- **Incorporar un concepto de confort** urbano, eminentemente práctico, que obligaba a hacer desaparecer el diseño interior en forma de compartimentos, al tiempo que incorporaba prestaciones como aire acondicionado, música ambiental, asientos ergonómicos, etc.
- **Asegurar la fiabilidad y disponibilidad**, consecuencia directa de un transporte de carácter masivo que exige puntualidad, frecuencia, y confianza.
- **Reducción de costes de explotación** incorporando un diseño aerodinámico, y con innovaciones técnicas que consiguen una reducción del consumo energético y de costes de mantenimiento.
- **Aumento del parque de trenes**, conjugando la baja progresiva del material perteneciente a series antiguas, con la adquisición de trenes nuevos.

La evolución del parque de Cercanías ha experimentado un proceso de modernización que alcanza al 75% del total, con lo que las prestaciones de confort y explotación se sitúan en unos niveles de calidad muy elevados.

En 1989 aparecen las nuevas unidades de la serie 446 y 450, a las que se sumarían más tarde las nuevas series 447 y 451. Quizás sean estos trenes los que constituyan un símbolo externo de modernidad claramente identificado con el ferrocarril urbano, que equipara a nuestras Cercanías con las mejores de Europa.

La puesta en circulación de los trenes de dos pisos consiguió atraer la atención de todos. Sin embargo no han sido menos espectaculares los resultados obtenidos con la transformación de los antiguos trenes de la serie 440, que han pasado a ofrecer unos niveles de confort y prestaciones muy similares a los de los trenes nuevos.

5.4. El sistema de explotación.

Conseguir una adecuada sincronización entre la oferta y la demanda requería sustituir el sistema clásico de oferta, basado en la programación fija de los trenes, por una nueva alternativa en la que existiera una amplia oferta general de trenes que se conjugara con un sistema cíclico de paso por las estaciones.

Precisamente, la frecuencia y cadencia en el paso de trenes, son los elementos diferenciales de un sistema de transporte urbano en el que es imprescindible diferenciar los períodos de tráfico alto. Es decir, las denominadas “horas punta” de las “ horas valle” de modo que se pueda contar con una mayor capacidad de transporte en aquellas horas de mayor demanda, y en las líneas con una mayor densidad de viajeros. Por el contrario, en las horas valle, la oferta de trenes se ve reducida al mínimo necesario para atender las demandas particulares de cada núcleo y línea.

5.5. Filosofía e instrumentos de calidad.

La calidad es elemento fundamental en la oferta de Cercanías. El sistema de calidad de Cercanías se basa en dos pilares fundamentales:

1. **EL ÍNDICE DE CALIDAD PERCIBIDA (I.Q.P.):** indicador que se obtiene a través de las encuestas realizadas por una empresa ajena a RENFE, en las que se pregunta directamente a nuestros clientes sobre su opinión acerca de los atributos de nuestro servicio.
2. **ÍNDICE DE CALIDAD OBJETIVA (I.Q.O.):** indicador que aporta el análisis de los resultados prácticos de nuestro servicio (puntualidad, incidencias, etc.) atendiendo a las repercusiones en un mayor o menor número de viajeros.

Uno de los elementos que componen este índice es el “Cliente Oculto”. Se trata de la inspección que una empresa especializada, sin aviso previo, realiza de nuestros niveles de calidad en los elementos que componen la oferta de servicio. Es lo que denominamos IMA, Índice Medio de Atención.

Los atributos básicos que influyen en la mejora de los niveles de calidad de nuestro servicio son:

- **PUNTUALIDAD**, atributo fundamental para que los clientes decidan inclinarse por nuestra opción de transporte.
- **FIABILIDAD** de las instalaciones y trenes que intervienen en la prestación del servicio.
- **CONFORT** en el viaje, para lo que son tenidas en cuenta las variables de disponibilidad de plazas sentadas, el aire acondicionado, la música ambiental, etc.

- **DISPONIBILIDAD DE TRENES** que favorezca la capacidad de transporte.
- **INCIDENCIAS** resolviéndolas de forma rápida y manteniendo informado al viajero mientras dura.

6. La evolución y perfeccionamiento del sistema.

En la actualidad, Cercanías se encuentra plenamente identificada y diferenciada respecto de otros modos de transporte, destacando su eficiencia en el transporte de distancias medias y largas, facilitando la entrada y salida de las ciudades.

6.1. Oferta.

La evolución seguida por nuestro sistema de explotación se ha ido dirigiendo hacia la mejora de dos variables fundamentales: los niveles de calidad y puntualidad, y el aumento de la capacidad de transporte.

Manteniendo un crecimiento equilibrado en nuestra producción real de Trenes-Kilómetro hemos conseguido prácticamente duplicar nuestra capacidad de transporte.

De la misma forma el buen funcionamiento de nuestros trenes e instalaciones, y una adecuada respuesta en las actuaciones ante casos de incidencia, han permitido que nuestro índice de puntualidad se sitúe en el 99%.

La evolución positiva experimentada por la puntualidad, no ha impedido que nos fijemos objetivos más ambiciosos. Nuestro objetivo a medio y largo plazo es alcanzar la “Puntualidad Total”, es decir, que el 100% de nuestros trenes lleguen a su destino sobre el horario previsto.

6.2. Demanda.

Quizás sea este el capítulo más revelador para dar a conocer la importancia que ha alcanzado nuestra oferta de transporte, y a la vez su aceptación social. Desde 1991, año en que tenemos datos precisos y rigurosos sobre el número de personas que utilizan nuestros trenes, los crecimientos experimentados nos han llevado a superar año tras año nuestra cifra récord de viajeros transportados diariamente.

Hoy, Cercanías transporta más de 1.240.000 viajeros cada día con unas condiciones de calidad que son valoradas directamente por nuestros viajeros.

De los once núcleos que componen la Red de Cercanías, tan sólo el de Madrid transporta diariamente más de la mitad del total, es decir el 56% con más de 676.000 viajeros. Por su parte, al núcleo de Cercanías de Barcelona, el segundo en volumen de viajeros transportados, le

corresponde un 24%, seguido de Valencia con más de 70.000 viajeros día, y Bilbao con cerca de 62.000 viajeros diariamente.

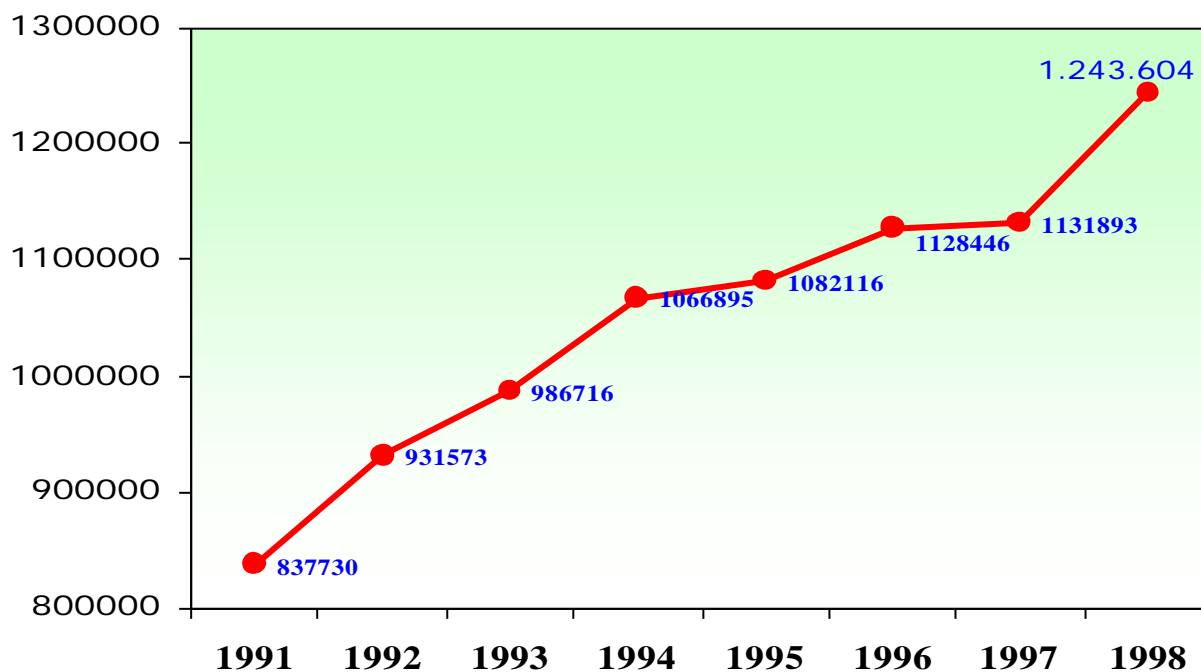
No obstante, uno de nuestros retos principales, consiste en llegar a incrementar la demanda en los períodos de hora valle, a través de acciones comerciales dirigidas a satisfacer una movilidad más ocasional, y menos enfocada a los desplazamientos por motivos de trabajo.

Precisamente los desplazamientos por razones de trabajo, son los que nos proporcionan el mayor número de clientes, seguidos por los viajes que se realizan por motivos de estudio, compras, y ocio.

El cliente de Cercanías es en su mayor parte trabajador por cuenta ajena (62%), seguido de estudiantes (26%), mientras que un 12% corresponde a otros sectores como amas de casa, trabajadores por cuenta propia, y otros.



EVOLUCION DE LA DEMANDA



6.3. Evolución de la calidad.

Para que el sistema pueda seguir evolucionando es imprescindible no sólo mantener sino incrementar la percepción de calidad por parte de nuestros clientes. En la actualidad, la puntuación que nos otorgan es de 7,92 puntos en una escala del 0 al 10.

Pero además de las valoraciones conocidas a través de nuestro sistema de Calidad, recientemente el Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad Autónoma de Madrid realizó una encuesta de movilidad en la que puede apreciarse la valoración que los clientes hacen de nuestro sistema de transporte, y de los otros que operan en el mismo ámbito.

ENCUESTA DE MOVILIDAD VALORACION DE LOS ATRIBUTOS POR MODOS DE TRANSPORTE TOTAL COMUNIDAD								
CARACTERÍSTICAS FUNDAMENTALES	METRO	BUS EMT	RENFE - CERCA	INTER-URBAN.	BUS VAO	AUTO PRIVAD	AUTO VAO	TAXI
SEGURIDAD	6,42	6,66	7,78	6,42	6,56	7,70	7,39	6,86
RAPIDEZ	8,18	5,53	8,17	5,76	6,88	7,81	7,98	6,68
ADAPTABILIDAD ORIGEN - DESTINO	7,09	6,49	6,58	5,94	5,89	8,94	8,52	8,48
ECONOMIA	6,84	6,56	6,32	5,76	6,06	5,20	5,32	2,90
FRECUENCIA DE PASO	7,46	5,41	7,16	5,25	5,74	8,61	8,28	6,77
CERTEZA TIEMPO RECORRIDO	7,67	5,13	7,84	5,53	6,05	7,00	7,09	5,73
COMODIDAD	5,94	5,93	7,58	5,95	6,32	9,19	9,05	8,52
ACCESIBILIDAD AL VEHICULO	6,01	5,98	6,37	5,65	5,72	8,72	8,26	7,80
INFORMACIÓN SOBRE EL SERVICIO	6,88	5,75	7,03	5,44	5,81	8,17	7,78	6,12
GRADO DE OCUPACIÓN DEL VEHICULO	5,36	5,33	6,51	5,57	5,85	7,87	7,54	7,15
OTROS	4,51	4,57	6,61	4,27	4,59	7,20	7,67	6,18
VALORACION GLOBAL	6,5	5,7	7,10	5,6	6,00	7,8	7,7	6,6

6.4. Resultados.

El marco de gestión en el que se viene desarrollando la actividad de Cercanías desde 1994, se inserta dentro del Contrato-Programa (C.P.) RENFE-Estado, con vigencia hasta 1998.

El Estado, a través del C.P., asume la obligación de financiar una parte del coste de la explotación como consecuencia de las economías sociales que genera el transporte de Cercanías. Esas aportaciones del Estado, el “billete público”, están predeterminadas por el propio C. P. que no las conceptúa como subvención, y se suman a los ingresos comerciales procedentes de la venta de billetes.

Por su parte, Cercanías conserva instrumentos empresariales de gestión que le permiten mejorar sus resultados, cuya consecuencia inmediata es la reducción de las aportaciones del Estado.

En 1998, los ingresos provenientes del tráfico de viajeros alcanzaron los 41.437 millones de pts., que con las aportaciones del Estado hizo que los ingresos totales de Cercanías se situaran en 82.785 M.Pts.

Los gastos, por su parte, registraron la cifra de 77.074 M.Pts., lo que supone una mejora de resultados sobre lo previsto en el Contrato Programa de 2.713 M.Pts. en 1997.

A lo largo del período de vigencia del C.P. la mejora de resultados obtenida es de 22.507 M.Pts. en condiciones homogéneas con las previstas en el Acuerdo con el Estado. Pero sin embargo, se produjeron dos cambios relevantes que alteraron lo recogido en el C.P.

Por una parte, la UN de Cercanías asumió como gasto propio el coste de tracción, cuando en realidad solo estaba contemplado el correspondiente al núcleo de Madrid. Aun en estas condiciones, la mejora de resultados alcanza los 13.103 M.Pts.

Por último, también estaba prevista una actualización tarifaria del 9% anual, y sin embargo este hecho solo se produjo en los años 95 y 96. En 1994 y 1997 los precios se incrementaron en un 5,5% y 2% respectivamente, y en 1998 no se produjo aumento alguno.

Por tanto, Cercanías ha venido superando los compromisos fijados en el C-P, y en especial en lo que se refiere al crecimiento de la actividad, mejora de los niveles de calidad, y eficiencia económica. Una de sus consecuencias directas es la reducción de la parte que el Estado aporta a la financiación de este sistema de transporte. La cobertura (porcentaje entre ingresos totales y gastos totales) alcanzada al final de 1998 ha sido del 56,4%.