

El nuevo contrato prevé inversiones en materia de infraestructura y la incorporación de nuevas tecnologías de vanguardia orientadas a brindar un mejor servicio a los usuarios de la red, y a lograr una relación más cercana entre ellos y la empresa.

El nuevo contrato será por 12 años y permitirá continuar con las mejoras del servicio y la modernización del sistema.

Otra de las principales novedades que trae la nueva concesión radica en que a partir del nuevo contrato, si la empresa no cumple con el servicio pautado, no recibirá el pago correspondiente. Es decir, se remunerará en base al indicador coche/kilómetro comercial (CKC), esto es, el servicio efectivamente prestado.

El nuevo cálculo para la erogación mensual por parte del Gobierno significa un estímulo para el operador que deberá contar con la flota necesaria para cumplir el programa operativo y aumentar la eficiencia de los talleres para agilizar y optimizar las tareas de mantenimiento del material rodante.

Entre las modificaciones de contratación, también se destaca que la concesión será por el término de 12 años, con posibilidad de prórroga por otros 3, en lugar de los 20 años de la concesión anterior. Se trata del plazo mínimo establecido para que la explotación resulte rentable.

Además, el operador pasará a hacerse cargo de los gastos resultantes de las revisiones generales del material rodante, y se prevé un incentivo por incremento de la demanda de pasajeros producto de su gestión.

Síntesis del proceso licitatorio

El proceso licitatorio comenzó en 2018 y se recibieron tres ofertas. Entre finales de 2019 y principios de este año, dos de las empresas - RATP (subsidiaria del Metro de París) junto con Alstom, y Keolis, con Transport for London y Corporación América- anunciaron su retiro como oferentes.

De esta manera, la empresa que siguió en juego fue el grupo local Benito Roggio Transporte, asociado con Metrovías.

Inversiones en infraestructura y tecnología 4.0

Ofrecer un mejor servicio al usuario implica garantizar y aumentar la disponibilidad de trenes y optimizar el funcionamiento de las instalaciones. Para eso, se avanzará en dos grandes proyectos. Por un lado, la inversión en infraestructura, con intervenciones en todos los talleres de la red, para mejorar y agilizar el mantenimiento de la flota, que derivará en un incremento de las formaciones disponibles para la operación.

Por otro, de la mano de la digitalización la propuesta de la empresa operadora es generar una revolución estratégica y operativa para pasar de un mantenimiento 2.0 a uno 4.0, esto es, a un esquema de mantenimiento predictivo, que implicará una reorganización de toda la estructura. Permitirá adelantarse al desgaste natural de escaleras, ascensores, trenes, vías e instalaciones, y efectuar el mantenimiento a un menor costo y tiempo. Así, el objetivo es mejorar de forma continua la seguridad y disponibilidad de la flota, asegurar la confiabilidad del servicio, aumentar la eficiencia, reducir costos, mejorar la experiencia de los usuarios y cuidar el medio ambiente.

Por otra parte, se trabajará en un nuevo sistema de información al usuario que permitirá brindar información en tiempo real ante alteraciones del servicio. Para esto, se digitalizará la operación a nivel tráfico, automatizando algunos de los mensajes que debe dirigir el conductor o guarda al público usuario.

En el mismo sentido, el nuevo operador propuso la creación de una nueva app que además de contener información básica como los horarios del próximo tren, estado de los medios de elevación y frecuencias, incorpore nuevas funcionalidades como: libro de quejas online, información general de la red y atención en línea, entre otras.

Estaciones inteligentes

Entre los avances tecnológicos orientados a brindar un mejor servicio, se encuentra la

incorporación de “Estaciones Inteligentes” que no sólo cambiarán la experiencia de viaje sino que también supondrán un menor consumo de energía y menos contaminación. Los principales aspectos de las estaciones inteligentes serán:

- Actualización de las pantallas LED de acceso a las estaciones inteligentes, que permitirán el monitoreo remoto y el envío de mensajes ilimitados desde el área de Información al Usuario.

- Tótems digitales interactivos (TDI) con información de la red, del estado del servicio y conectividad con colectivos, la incorporación del sistema Cómo llego y encuestas de satisfacción.
- Modernización de las máquinas de recarga de tarjeta SUBE y validadores unificados.
- Reemplazo de molinetes actuales por puertas de vidrio doble hoja en estaciones con gran flujo de usuarios para reducir la evasión.
- Señalética inteligente sobre líneas de molinetes con indicación del estado de servicio. Señalética estática en andenes y señalética bilingüe. Mejora de señalética en estaciones de combinación.
- Guía para personas con movilidad reducida.
- Nuevas pantallas de Próximo tren con información de los siguientes dos arribos.
- Botones de ayuda en accesos y andenes.
- Sistema luminiscente en el piso de andenes y vestíbulos para una circulación más fluida y segura.
- Tablets para el personal de contacto.
- Nuevos equipos POS (Point of Sale) en boleterías, que permitirán mayor rapidez y seguridad en las operaciones, entrega de ticket, retrocarga, mensajería desde y hacia el supervisor, y botón antipánico.
- Sistema de sensores de temperatura para activar/desactivar los ventiladores de la estación.
- Paneles solares para garantizar el uso de energía sustentable.

{youtube}XFXdhHNCCSQ{/youtube}