Actuaciones de Renfe durante la pandemia

# Medidas en beneficio de los usuarios

**El objetivo final de todas las acciones que Renfe ha llevado a cabo durante la desescalada del confinamiento provocado por la pandemia de la covid-19, es y ha sido ofrecer a sus clientes un viaje seguro a bordo, por ello durante todo el trayecto se ha hecho obligatorio el uso de mascarillas. Asimismo, por razones de seguridad sanitaria, se han suprimido temporalmente los servicios a bordo de restauración, reparto de auriculares, prensa o venta de artículos y se distribuyen toallitas desinfectantes a todos los viajeros a bordo, además de haberse reforzado las medidas de higiene y desinfección en todos los trenes.**

*Texto: Redacción Centro de Publicaciones*

Durante la crisis sanitaria, Renfe ha devuelto un total de 38,6 millones de euros a sus clientes por el millón de billetes anulados durante el estado de alarma, para viajar en trenes Ave, Larga Distancia, Avant, Media Distancia y Avlo. Más de 28.000 sanitarios han viajado sin coste en Ave, Avant y Larga Distancia. La finalización del estado de alarma pone fin a un periodo en el que Renfe permitió a todos los profesionales sanitarios viajar de manera gratuita.

## Transformación de su página web

La web de Renfe superó en 2019 los 168 millones de visitas con una media superior a 14 millones al mes y Renfe.com representa un 60% de las ventas totales de billetes con reserva de plaza que comercializa la compañía.

El día 22 de junio, en plena desescalada por la pandemia por la covid-19, la Dirección General de Desarrollo y Estrategia de la empresa inició la transformación de su página web estrenando un

nuevo diseño en la estructura de la información y en la presentación de los contenidos de la página. Los cambios, que esperan poder finalizar en pocos meses, afectan fundamentalmente a la información corporativa y de utilidad para los viajeros, y tienen como objetivo hacer más sencillos, visuales y accesibles los contenidos.
Con el primer grupo de medidas, www.renfe.com ha mejorado la navegabilidad y la usabilidad de la página con respecto a la versión anterior. Al mismo tiempo, el nuevo diseño permite a los usuarios hacer más intuitiva, sencilla y rápida las consultas de información. En una segunda fase, que será efectiva a lo largo del otoño 2020, se pretende mejorar el proceso de venta online de billetes.

El nuevo diseño web se ha desarrollado en base a una tecnología que permite personalizar la información y los servicios en función del perfil de cada usuario y viajero, sus hábitos y sus preferencias, por lo que constituirá una útil herramienta de relación con los clientes. El nuevo diseño es '*responsive*', accesible con formatos adaptados para los distintos dispositivos. El diseño y desarrollo de la web fue adjudicado en 2019 a la consultora Everis, firma que cuenta con una gran experiencia en el ámbito de desarrollos digitales para grandes compañías.
"Todo el proyecto es una apuesta decidida de Renfe con el objetivo de mejorar la experiencia de cliente digital. Pretendemos ofrecer con esta transformación una mejora notable de la navegabilidad y hacer que el usuario pueda navegar y explorar la web de forma más sencilla, útil y eficaz", señala Manel Villalante, Director General de Desarrollo y Estrategia de Renfe y responsable del proyecto.

## Obtiene el certificado AENOR frente al covid-19 para el transporte de viajeros

En el mes de junio de 2020 AENOR ha certificado los protocolos implantados por la operadora frente al covid-19 para el transporte de viajeros, una vez evaluados los protocolos implantados en sus Servicios Comerciales que afectan a los trenes Ave y Larga Distancia. Posteriormente se hará lo mismo con los Servicios Públicos (Cercanías y Media Distancia), con lo que quedará certificada toda la flota de Renfe.
Los protocolos de Renfe que ha certificado AENOR, mediante exhaustivas evaluaciones tanto presenciales como documentales, contemplan todos los momentos en que un viajero entra en contacto con los servicios de la compañía antes, durante y una vez finalizado su viaje. De esta forma, incluyen procesos como el *check-in* y acceso a los trenes, la distribución de los pasajeros, la limpieza y desinfección del interior de los trenes, así como las medidas de protección de viajeros y empleados, entre otros.
En este sentido, se ha constatado que los protocolos anti-covid establecidos por Renfe están en línea con los desarrollados por AENOR, teniendo en cuenta las recomendaciones y requisitos de distintos organismos nacionales e internacionales, así como otros documentos de referencia y casos de éxito.
El proceso de certificación AENOR frente al contagio de covid-19 se encuadra en el marco del programa "Objetivo Tren Seguro" diseñado por Renfe, para garantizar que sus servicios

son operados con las mayores garantías higiénico-sanitarias.
El objetivo de esta iniciativa es ofrecer a los viajeros máxima confianza a la hora de viajar y recuperar así sus hábitos de movilidad en transporte ferroviario, un aspecto clave en esta fase de desescalada del confinamiento para afrontar con éxito la vuelta a la normalidad. Los protocolos de Renfe que certifica AENOR contemplan todos los momentos en que un viajero entra en contacto con los servicios de la compañía antes, durante y una vez finalizado su viaje. De esta forma, incluyen procesos como el *check-in* y acceso a los trenes, la distribución de los pasajeros, la limpieza y desinfección del interior de los trenes, así como las medidas de protección de viajeros y empleados, entre otros.

## Proyecto "piloto" para analizar y controlar el aforo en las estaciones de Cercanías en tiempo real

Este proyecto arrancó el mes de mayo en la estación de Atocha Cercanías de Madrid con el objetivo de analizar y controlar el aforo de las estaciones de Cercanías y de esta forma mejorar la gestión en el aforo de los trenes. Seguidamente el proyecto se extiende a otras estaciones como Príncipe Pío y Méndez Álvaro y posteriormente en Nuevos Ministerios, Sol, Alcorcón, Fuenlabrada, Móstoles y Getafe Centro. En el núcleo de Barcelona se lleva a la Plaza de Cataluña, a la que seguirán las estaciones de Clot, Sagrera y Arc de Triunfo.
A través del análisis de las imágenes de las cámaras de video-vigilancia instaladas en las estaciones, la tecnología aplicada es capaz de detectar si se rebasa la capacidad de aforo y se cumplen las normas de distanciamiento social en tiempo real mediante un sistema de algoritmos basados en inteligencia artificial. Asimismo, alerta de situaciones de aglomeración o congestión previamente definidas, lo que permite adoptar las medidas correctoras necesarias, como puede ser el desplazamiento de efectivos a las zonas con mayor número de viajeros para evitar situaciones de exceso de afluencia.
La tecnología que está aplicando Renfe está basada en un algoritmo inteligente de visualización de imágenes de las zonas escogidas, en este caso los andenes, ya que están dotados de cámaras de vigilancia. El sistema permite predecir de forma muy precisa el número de personas ubicadas en un lugar en tiempo real, y por medio de alarmas avisar a los centros de 'control 24h', de las alarmas configuradas en el sistema.

## Establece nueva oferta de Ave y Larga Distancia para viajar desde el 22 de junio hasta el 12 de diciembre

La nueva oferta de servicios comerciales que ha puesto a la venta el día 18 de junio, incluye Ave y Larga Distancia, para viajar desde el 22 de junio hasta el 12 de diciembre, y deja atrás las restricciones a la movilidad e incorpora un total de 98 frecuencias diarias, lo que supone un 46% más de trenes que la oferta anterior.
El incremento de frecuencias y plazas es generalizado en todos los corredores, con mayor incidencia en aquellos con más volumen de viajeros. En total, desde el 22 de junio las circulaciones Ave y Larga Distancia sumarán unas 30.000 plazas diarias, lo que supone en total un 50% más con respecto a las actuales.
La oferta de frecuencias y trenes se irá ampliando, en función de la evolución de la demanda y la ocupación de los trenes, hasta recuperar los niveles previos a la crisis. La compañía pone a la venta los trenes hasta el 12 de diciembre de manera que, a través de la venta anticipada, pretende también poder observar la evolución de la demanda a varios meses vista y habilitar los incrementos de trenes y frecuencias necesarios.
Con la nueva oferta, cambian los atributos de la Tarjeta Dorada mejora sus condiciones. A

partir del próximo 22 de junio se puede utilizar los sábados con descuentos del 40%, cuando hasta ese momento era del 25%, descuento que pasa al lunes. De esta forma, se incorpora uno de los días de la semana con mayor demanda al mejor descuento.

## Más trenes Ave y Larga Distancia ante el crecimiento de la demanda

A partir del 14 de julio Renfe pone a la venta más oferta de trenes de Ave y Larga Distancia. En total, la oferta se incrementa un 30% hasta alcanzar 48.000 plazas diarias.

También aumenta la circulación alcanzando los 1.041 trenes, lo que supone un incremento del 29%, es decir 234 trenes más circulando. Esta medida permite asumir una demanda creciente de movilidad en Ave y Larga Distancia que continuará analizándose y se ampliará gradualmente, en su caso, a medida que se vayan recuperando los índices de ocupación.

El incremento de frecuencias y plazas es generalizado en todos los corredores, con mayor incide ncia en aquellos con más volumen de viajeros como Barcelona-Madrid, Madrid-Málaga, Madrid-Valencia, Madrid-Alicante y la conexión de Cádiz con Madrid. Además, Renfe recupera los servicios en el corredor Santander-Alicante, el Ave entre Madrid y Huesca y entre Valencia y Sevilla. También se refuerzan los servicios en la conexión de Madrid con Salamanca y Madrid con León.

## Implanta un nuevo servicio de mantenimiento de condiciones higiénicas a bordo

El día 23 de junio se anuncia el nuevo servicio de mantenimiento de la higienización en ruta de los trenes Ave y Larga Distancia, coincidiendo con la nueva oferta de Servicios Comerciales una vez suprimido el estado de alarma.

En total se destinan 127 trabajadores de mantenimiento para realizar esta labor a bordo de los trenes de Servicios Comerciales. El servicio de mantenimiento de las condiciones higiénicas a bordo comienza antes de la salida del tren, con la higienización de los puntos de contacto de los viajeros en el proceso de acceso a los coches (botoneras, asideros, marcos de puertas, etc.).

En el interior del tren y durante el trayecto, el personal de mantenimiento se encarga de mantener las condiciones higiénicas de las zonas comunes. Además, en las paradas intermedias se repasa la limpieza de la mesa o mesita del respaldo de los asientos que queden libres, los apoyabrazos de las butacas y la sustitución de los cabezales.

Estos trabajos se suman a los que ya se realizan con los trenes en vacío (todos los trenes se desinfectan al inicio y al final del servicio), con el fin de extremar las condiciones higiénico-sanitarias, y ofrecer a los viajeros un entorno seguro a la hora de viajar. Todos los viajeros reciben, además, toallitas y/o gel hidroalcohólico durante el check-in, y disponen de dispensadores de gel en los WC de todos los trenes.

Limpieza profunda y sistemática de los trenes: Los protocolos de desinfección y limpieza que realiza Renfe incluyen la limpieza profunda y sistemática de todo el tren, incluyendo asientos, suelos, revestimientos horizontales y verticales; la desinfección cuidadosa de todas las zonas de contacto (pulsadores de apertura y cierre de puertas, apoyabrazos, bandejas de los asientos, pasamanos); la limpieza profunda de baños y todos sus elementos, así como de coches cafetería y cabinas de conducción, donde abundan dispositivos especialmente sensibles, como pantallas táctiles, botoneras, picaportes y paneles; y la sustitución de los reposacabezas de todos los asientos antes de cada viaje, entre otras medidas.

De esta manera, ningún tren se pone en marcha sin haber sido sometido a una limpieza previa y sin la reposición obligada de los elementos higiénicos y sanitarios. La flota de trenes es sometida a la programación habitual de limpieza, reforzada con intervenciones adicionales que garantizan los más altos estándares de calidad en la desinfección.

Renfe ha introducido además mejoras en la ventilación del interior de los trenes, con el uso de filtros con altas prestaciones y el aumento de las renovaciones completas de aire en los coches, que se realizan cada 7 minutos.