

LOGIRAIL SERVICIOS HANDLING FERROVIARIOS

MEMORIA

ÍNDICE:

1.	LOGIRAIL S.M.E. S.A.	pag.3
2.	SERVICIOS HANDLING FERROVIARIOS	pag.3
3.	SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN EN TIERRA	pag.4
4.	SERVICIOS DE VENTA DE BILLETES, ATENCIÓN AL CLIENTE Y OTROS SERVICIOS AUXILIARES PARA LAS ESTACIONES DE RENFE CERCANÍAS Y PARA LAS ESTACIONES NO INCLUIDAS EN NÚCLEOS DE CERCANÍAS	pag.12

I. LOGIRAIL SME SA

LogiRAIL se configura como una Empresa Mercantil Pública definida como operador Global de servicios logísticos y de operaciones, además de servicios tecnológicos y servicios de *handling* ferroviario líder en España. Su único accionista es el Grupo RENFE, de quien absorbe la experiencia en el ámbito ferroviario en el que trabaja, permitiéndole poner su impronta en cada uno de los servicios que presta.

En esta línea, la compañía, que se haya en búsqueda permanente de nuevos ámbitos de actuación, actualmente ofrece servicios en las siguientes áreas:

- Operaciones y logística: prestación de un servicio integral para la movilidad del servicio ferroviario, su mantenimiento y su gestión.
- *Handling*: prestación de servicios auxiliares de atención, información y venta en estaciones.
- Servicios tecnológicos: desarrollo de servicios de tecnología que aportan valor a los clientes.

2. SERVICIOS HANDLING FERROVIARIOS

El conjunto de actividades y operaciones que se desarrollan en las estaciones de transportes (aeroportuarias/marítimas o ferroviarias) y que permiten que las compañías de transportes puedan llevar a cabo toda una serie de tareas indispensables para completar la prestación de un servicio de transporte de cara al cliente viajero, se identifica con el termino de HANDLING. El término "*handling*" viene del inglés y significa "manejo".

Entre los servicios de Handling se incluyen los servicios de asistencia al viajero que consisten en atender las necesidades del cliente en la fase inicial, intermedia y final del viaje.

Desde el año 2021 Renfe Viajeros toma la decisión de encargar a LogiRAIL, como medio propio, de empezar una primera internalización de los servicios de Handling y en 2022 se completa el proceso.

- En los servicios públicos (SAC) LogiRail presta servicios de atención, información y venta en 60% de las estaciones de cercanías, en 314 estaciones y atendiendo a 220 millones de viajeros/año.
- En los servicios comerciales de AVE/LD, LogiRail presta servicio en 58 estaciones comerciales y atendiendo al 96% de los viajeros de Renfe, en funciones de servicios de control de acceso, información, salas Club, punto de última hora, postventa, Centro de Gestión, información y atención al cliente en enlace.

A lo largo del documento, se detallan los servicios que actualmente se prestan y los objetivos de los mismos servicios.

3. SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN EN TIERRA DE RENFE VIAJEROS

Los Servicios de atención e información a clientes en tierra (en adelante también citados como "SET") constituyen un elemento diferenciador de cara a la mejora continua de la experiencia cliente. En este cuadro se enmarcan los servicios que LogiRAIL proporciona a los Clientes Renfe en las estaciones: la alta calidad y la personalización de las prestaciones representan el punto de fuerza de estos servicios que atienden a las diferentes necesidades que los Clientes Viajeros pueden requerir en su tránsito por la estación, en diferentes momentos y situaciones del viaje.

Los SET deben ser clave en la diferenciación de los servicios que Renfe Viajeros ofrece a sus clientes:

- 1) Ofreciendo una personalización en la atención a los clientes en función de sus características, de sus necesidades y de los productos o servicios contratados para su viaje.
- 2) Transmitiendo en todo momento la imagen de marca y los valores de Renfe Viajeros, considerando que por la liberalización en las estaciones compartirá espacios con otros competidores.
- 3) Potenciando y añadiendo valor a servicios en los que Renfe Viajeros quiere destacarse y ofrecer una experiencia de viaje al cliente de la máxima calidad.
- 4) Prestando una Especial atención con aquellos clientes con discapacidad y/o movilidad reducida, colaborando si es necesario o facilitando la labor de otros servicios dedicados al respecto que pueda disponer Adif.

El objetivo fundamental de los SET es ofrecer a los clientes la mejor experiencia en su tránsito por las estaciones. Esta visión es mucho más importante que la visión de "tareas concretas" por tanto se debe evolucionar de una visión operativa (transacciones concretas con clientes medidas por su volumen) a una visión experiencial (contribución a la mejora de la experiencia de los clientes).

Nivel de cada estación: Se detallan e introducen 4 niveles (A, B, C, D) con diferentes niveles de servicio al cliente y prestaciones asociadas.

Conceptos Generales del Servicio.

- A) Servicios específicos propios de estaciones con necesidades singulares: derivados por ejemplo de las necesidades de servicios asociados a la conectividad o del posible servicio de Salas Club.
- B) Omnicanalidad. Los SET se tienen que ver como servicios alineados y coherentes en cuanto a la experiencia del cliente con el resto de los canales de contacto del cliente: canales digitales (app, web, redes sociales, etc.), Contact Center, servicios en taquillas, etc. Hay que entenderlos y verlos desde el punto de vista del cliente de forma que éste perciba que la atención y servicios son equivalentes y pueden ser prestados con igual calidad independientemente del canal de contacto que utilice en cada momento.
- C) Actuación en incidencias. Facilitar que en situación de incidencias del servicio los clientes afectados vean minimizada su afectación y en el servicio SET pueda reorientarse a la atención necesaria a estos clientes, siempre dentro de las funciones contempladas dentro del propio servicio y/o convenios de aplicación.
- D) Polivalencia del equipo humano. La visión global del servicio ha de traducirse en la mayor polivalencia de las personas en cuanto a las tareas que puedan realizar, y en que dispongan realmente de la visión de conjunto para que realicen su trabajo de forma óptima.
- E) Especialización en las Grandes Terminales. Sin contradecir el punto anterior, hay que pensar que en las Grandes Terminales (Estaciones Nivel A) por la mayor complejidad, volumen y tipología de clientes requerirán de personal especializado para atender de forma personalizada situaciones y necesidades específicas (por ejemplo, atención especializada con personal con dominio de idiomas)
- F) Proactividad. Las personas en los servicios SET deben tener la capacidad de tomar la

iniciativa y responsabilidad asumiendo un papel activo. Es una habilidad muy valorada en el ámbito laboral ya que permite a las personas ser más eficientes y productivas y demostrar la necesaria proactividad para atender las necesidades de los clientes, así como anticiparse a las necesidades y situaciones que se producen en las distintas estaciones de SET. LogiRAIL podrá presentar propuestas de mejora y, siempre con el acuerdo previo con el gestor del Contrato por parte de Renfe Viajeros, realizar pruebas piloto para poder evaluar y analizar conjuntamente con Renfe Viajeros mejoras en el servicio.

- G) Movilidad. En determinadas situaciones (ej PAT -Plan Alternativo de Transporte- que van a tener una duración no puntual) es indispensable facilitar la movilidad durante tiempos limitados de parte de los equipos humanos si deben atender situaciones con los clientes en lugares (estaciones u otros) que no son los habituales de su prestación de servicio

3.1 ALCANCE DE LOS SERVICIOS EN TIERRA

Entran dentro del alcance de los Servicios en Tierra (SET) prestaciones vinculadas a la atención, orientación e información al cliente en estaciones, según se definen más adelante. Además de estas prestaciones en estaciones, también se incluyen en el alcance prestaciones de atención e información en el Centro de Gestión de Operaciones, de postventa y de atención y Conserjería/Ordenanza en Presidencia, el apoyo en Experiencia Cliente al servicio del encargo que se establezca u otras actividades auxiliares en Tierra necesarias para el servicio.

A continuación, se relacionan las estaciones en las que está previsto se presten los servicios en tierra.

3.2 DISTRIBUCIÓN DE LAS ESTACIONES POR CATEGORÍA

A fin de homogeneizar sus servicios y que estos sean reconocibles por los clientes, desde el punto de vista comercial Renfe Viajeros establece una clasificación de las estaciones que se agrupan por categorías atendiendo a diversos factores.

De esta forma, se organizan en cuatro grandes niveles: A, B, C y D, cumpliendo en la mayoría de los casos con unos equipamientos determinados y con unos objetivos concretos. Cada uno de estos grupos lleva asociado una serie de servicios en tierra, en adelante prestaciones, de modo que las estaciones del grupo de mayor categoría cuentan con todas las prestaciones en tierra y los servicios van disminuyendo a medida que decrece la jerarquía clasificatoria. Además, con un “+” se identifican aquellas estaciones de nivel B, C y D que, independientemente de su clasificación, cuentan con servicios de Atención a la conectividad.

En la medida de lo posible, esta será la guía a la hora de establecer prestaciones. Sin embargo, hay otras variables vinculadas a necesidades específicas como que las estaciones sean de origen o que los servicios que se establezcan respondan a una estrategia de empresa: por ejemplo, la llegada de la alta velocidad, nuevas instalaciones etc. que requieren una labor excepcional, pudiendo, eliminarse o incrementarse alguna prestación durante la vigencia del encargo, modificarse la clasificación de una estación o incluir o excluir estaciones de esta clasificación a efectos de alcance del encargo.

- **ESTACIONES A (GRANDES TERMINALES)**

Se realizan los siguientes servicios:

INFORMACIÓN, ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN

Sala Club / Área Renfe Centro de Servicios

Oficina de Asistencia Internacional (a decisión de Renfe Viajeros) Puntos de Última Hora Check-in

Atención a la Conectividad Servicio presencial de Atención a Máquinas Autoventa

Atención a Incidencias Logística asociada SET

- **ESTACIONES B**

Se realizan los siguientes servicios:

INFORMACIÓN, ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN

Sala Club / Área Renfe/ Centro de Servicios

Oficina de Asistencia Internacional

Puntos de Última Hora/Check-in

Servicio presencial de Atención a Máquinas Autoventa

Atención a la Conectividad (B+) Atención a Incidencias

- **ESTACIONES C**

Se realizan los siguientes servicios:

INFORMACIÓN, ATENCIÓN, ORIENTACIÓN Y RECEPCIÓN

Check-in

Servicio presencial de Atención a Máquinas Autoventa

Atención a Incidencias Atención a la conectividad (C+)

Logística asociada SET

- **ESTACIONES D**

Pertenecen a este grupo el resto de las estaciones en las que los trenes de Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales tienen parada, aunque al no alcanzar demanda que lo justifique, no precisan de los servicios en tierra habituales.

3.3 OTROS SERVICIOS NO VINCULADOS DIRECTAMENTE A ESTACIONES

Además de los servicios a prestar en estaciones, también se consideran dentro del alcance de los Servicios de Handling Ferroviario:

- Desarrollo de Experiencia Cliente
- Centro de Gestión de Operaciones: Megafonía Centralizada, Servicio de Información y Atención a Twitter en caso de incidencias.
- Postventa Centralizada en la Dirección Comercial
- Atención Caracola 5 (Edificio Presidencia)
- Otras actividades auxiliares en tierra necesarias para el servicio.

3.4 OBJETO Y DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS EN TIERRA

Las principales actividades de Servicios en Tierra son:

- Centro de Servicios al Cliente Renfe
- Check-in (control de acceso).
- Punto de Última hora Renfe.
- Salas Club.
- Atención a la Conectividad: orientación, información y atención a clientes en enlaces.

En todas las estaciones A, B y C se desarrollan además las siguientes actividades:

- Servicio presencial de atención, información y orientación al cliente.
- Atención a Máquinas Autoventa.
- Atención en Incidencias.
- Logística asociada a la atención al cliente y promociones con los clientes en estaciones.

Podrán prestarse en todas las estaciones a petición del Cliente Renfe:

- Venta de Títulos de Transporte.

Otros Servicios incluidos en los espacios que Renfe destine a dichos servicios:

- Posventa Centralizada Dirección Experiencia de Cliente y Accesibilidad.
- Megafonía Centralizada y Servicio de atención al viajero en el Centro de Gestión de Operaciones de Renfe.
- Servicio de Atención Caracola 5 (Edificio Presidencia).
- Desarrollo de Experiencia Cliente.
- Otras actividades auxiliares en tierra necesarias para el servicio.

3.5 CENTRO DE SERVICIOS AL CLIENTE

La actividad de Centro de Servicios comprende principalmente los servicios que se indican a continuación:

- revisar el funcionamiento de los elementos de trabajo antes de la apertura.
- Abrir la actividad de Centro de Servicios a la hora estipulada.
- Recibir amablemente a los clientes.
- Información personalizada de horarios, precios, conexiones, productos tales como Tarjetas de Fidelización de Renfe, viajes de personas con discapacidad, viaje de menores sin acompañar, características de los servicios a bordo de los trenes, Salas Club, compromiso de puntualidad, etc.
- Colaboración en el procedimiento de viaje de menores sin acompañante según lo que indique la Gerencia de Servicios al Cliente de la Dirección de Área de Negocio de Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales.
- Resolución de posibles anomalías con los productos de Renfe Viajeros.
- Gestiones relacionadas con posibles incidencias ocurridas con los títulos de transporte, así como cualquier problema planteado por los clientes en relación con su viaje.
- Gestiones relacionadas con olvidos y pérdidas de equipaje, procurando su localización y posterior entrega al cliente o información sobre su estado, según el procedimiento establecido por Renfe para Objetos Perdidos.
- Emisión, cambios o anulaciones de títulos de transporte.
- Indemnizaciones de títulos de transporte.
- Coordinación de incidencias y enlaces de viajeros con los Centros de Gestión, con los Técnicos de Asistencia al Viajero, Responsables de Terminales, etc.
- Recepción y gestión de reclamaciones, quejas y sugerencias que los clientes deseen realizar, tratamiento.
- Realizar reubicaciones de clientes por cambio de material o incidencias varias utilizando los medios que LogiRAIL crea convenientes (digitalización).

3.6 CHECK-IN (Control de Acceso o Recepción de Clientes).

El Check-in es el punto donde se realiza la acogida de los clientes, donde se les da la bienvenida, donde se comprueba la validez de los títulos de transporte y se posibilita su paso hacia el tren. En el Check-in de clientes se informa a cada viajero de la situación del tren en el andén, del número de su coche y plaza o cualquier otra información comercial requerida. Hay, por tanto, dos misiones en este punto: la de recepción de clientes y la de fiscalización (comprobación de la validez a efectos de evitar fraude) de los títulos de transporte.

Puede establecerse una recepción de clientes diferenciada para los viajeros de las clases tarifarias más altas, clientes poseedores de la tarjeta de fidelización, personas con discapacidad, etc.

El personal asignado, se debe presentar el Check-in como mínimo 5 minutos antes de su apertura, y disponer de todos los elementos necesarios.

Tras dar la bienvenida, el personal encargado comprueba la validez de los títulos de transporte presentados en sus diferentes soportes y documentos complementarios acreditativos, y procede a la cancelación de los mismos. Los documentos acreditativos pueden ser desde documentos de identidad a cualquier otra documentación que de derecho a una tarifa concreta (tarjeta dorada, carnet joven, familia numerosa, carnet militar, etc.).

El Check-in para los servicios de AVE se mantiene abierto, como norma general, desde 30 minutos antes de la salida del tren en composición sencilla y 40 minutos en composición doble, hasta 2 minutos antes de dicha salida. Igualmente, para AVLO se abrirá 30 minutos antes de la salida del tren en composición sencilla y 45 minutos en composición doble, hasta 2 minutos antes de la salida. En el resto de los trenes el Check-in se abrirá, como norma general, con 20 minutos de antelación a la salida del tren en circulación sencilla y 30 minutos en composición doble, hasta 2 minutos antes de dicha salida.

3.7 PUNTO DE ULTIMA HORA

Se trata de una actividad cuyo objeto principal es que los clientes puedan resolver rápida y eficazmente determinadas cuestiones relacionadas con su viaje inmediato sin necesidad de desplazarse a otro punto de la estación.

El Punto de Ultima Hora Puede estar asociado a un espacio físico concreto -normalmente, dentro de las zonas de embarque en estaciones con gran afluencia de viajeros- o prestarse como actividad adicional en otros puntos SET de atención al cliente.

Especialmente en el caso en que esta actividad está asociada a un espacio físico y teniendo en cuenta que su ubicación habitual será dentro de la sala de embarque, serán funciones fundamentales o preferentes las relacionadas con gestiones de última hora relacionadas con el viaje inmediato a realizar. Sin embargo, al objeto de evitar desplazamientos incómodos al cliente, en caso de que así lo permita la actividad se podrán realizar otras funciones complementarias de atención, información y orientación al cliente.

Los clientes deben ser atendidos por el personal SET antes de los 5 minutos desde su presentación en el punto, salvo en caso de incidencias y alteraciones del tráfico ferroviario.

3.8 SALAS CLUB

Los espacios Salas Club Renfe se ubican en determinadas estaciones y están diseñados para hacer la espera de los clientes más cómoda en un ambiente relajado y agradable antes de la salida del tren. El diseño, el mobiliario, incluso los elementos de decoración -definitivos o temporales- son competencia exclusiva de Renfe Viajeros, a través de la Dirección de Experiencia de Cliente y Accesibilidad. A fin de que el cliente reconozca a Renfe Viajeros en estos espacios, es fundamental que la prestación del servicio sea homogénea en todos ellos, tanto en los servicios a prestar como en los consumibles que se ofrezcan a los clientes.

Las Salas Club ofrece una serie de prestaciones tales como prensa digital, revistas, una pequeña biblioteca, televisión, monitores de información de circulaciones, WIFI, aseos, servicio bufé de cafetería, cargadores de dispositivos, servicios de acompañamiento hasta su plaza en el tren en las principales Sales y determinados trámites relacionados con los títulos de transporte como su emisión cambio o anulación, etc.

Los clientes con derecho gratuito al uso de la sala son determinados por Renfe en su normativa

comercial. En general, clientes de opción Premium o trenes turísticos de lujo y clientes de niveles superiores de fidelización -para su acceso es necesario acreditarse como cliente y presentar la tarjeta de fidelización Más Renfe-.

La principales funciones y cometidos del personal de Handling SET en las Salas Club, se resumen a continuación:

- ❖ Revisar el funcionamiento de los elementos de la Sala antes de la apertura.
- ❖ Abrir la Sala a la hora estipulada
- ❖ Recibir amablemente a los clientes, solicitando y comprobando la validez de los títulos de transporte.
- ❖ Comprobar la validez de los localizadores.
- ❖ Atender las demandas de información y reclamaciones orales/escritas de los clientes.
- ❖ Informar y gestionar la generación de clave Wifi de los clientes que lo soliciten.
- ❖ Montar y reponer el bufé de cafetería.
- ❖ Controlar el equipamiento y las instalaciones de confort de la sala (aire acondicionado, temperatura, iluminación, televisión, etc.).
- ❖ Emitir anuncios de megafonía, informando de la apertura de los check-in y la proximidad a su cierre.
- ❖ Recepción y control de las revistas y de los libros revisando frecuentemente su correcta disposición.

SALAS CLUB PRINCIPALES

MADRID PUERTA DE ATOCHA ALMUDENA GRANDE
BARCELONA SANTS
SEVILLA SANTA JUSTA
ZARAGOZA DELICIAS
VALENCIA JOAQUIN SOROLLA

SALAS CLUB SECUNDARIAS

MÁLAGA
ALICANTE TERMINO
CAMP DE TARRAGONA
ALBACETE LOS LLANOS
LLEIDA PIRINEUS
GIRONA

3.9 ATENCIÓN A LA CONECTIVIDAD: orientación, información y atención a clientes en enlaces

La conectividad es un valor añadido en la oferta de Renfe Viajeros respecto a sus competidores, porque abre el abanico de la oferta de destinos a disposición del cliente de forma exponencial. Evidentemente, esta situación tiene que ir acompañada de una serie de medidas y de procesos que conformen un servicio atractivo y, sobre todo, garantista.

La actividad de Atención a la Conectividad se enfoca, por tanto, a atender a los clientes que deben realizar combinaciones de viaje o enlaces, transmitiéndoles confianza y la certeza de que no habrá percances en este tránsito.

Se presta para los servicios y en las estaciones que Renfe Viajeros determine estando incluida de forma permanente en las estaciones de tipo A (grandes terminales).

El personal SET en estos servicios, orienta a los clientes de billete integrado agilizando y facilitando su enlace, acompañando y esperando a los clientes desde el tren de origen del enlace al de continuación o desde/hasta los puntos de encuentro de cada estación, ofreciendo a los viajeros información sobre las etapas de su viaje, la ubicación del tren, orientación de los coches, etc.

Las principales estaciones de conexión cuentan con un "Punto de Asistencia a Viajeros de Enlace" donde se realiza la gestión integral que estos clientes necesitan: información, orientación, acompañamiento, detección de incidencias, etc. Este punto está en estrecho contacto con los Centros de Gestión para la información de vías, retrasos e incidencias varias.

3.10 SERVICIO DE ATENCIÓN, INFORMACIÓN y ORIENTACIÓN AL CLIENTE.

Consiste esta actividad en ofrecer, de forma presencial y continuada, todas las funciones de atención, información, orientación y apoyo al cliente de Renfe. Esta actividad se desarrolla en movilidad llevándose a cabo en el ámbito de la estación, pudiendo ser a pie de andén, en la sala de embarque, en el hall de la estación, en el acceso o salida de la estación o itinerante, siendo los flujos de viajeros y clientes por la estación los que determinarán su ubicación: el personal SET que realice esta actividad estará donde más evidente resulte la falta de presencia de personal para ayudar y acompañar a los clientes siguiendo las indicaciones de los responsables de Renfe Viajeros en cada estación.

Sin que se trate de una lista exhaustiva, las principales funciones que implica esta actividad son:

- ❖ Atención personalizada ante las necesidades de nuestros clientes para orientarlos hacia dónde deben dirigirse según sus necesidades en la terminal (vías, locales, servicios, taquillas, oficinas, etc.) En las Grandes Terminales y en aquellas principales terminales en que se requiera, hay una figura concreta ("Greeter", orientador o la denominación que se determine) en los puntos de las terminales donde sea más útil y necesaria, al objeto de evitar aglomeraciones o colas innecesarias. Por ejemplo, en entrada al Centro de Servicios, en Taquillas, etc.
- ❖ Resolución de consultas relacionadas con el viaje;
- ❖ Apoyo en momentos necesarios en los espacios Renfe, por ejemplo, ayudando a los clientes a manejar el "Su Turno" si lo hubiera o dirigiendo a los clientes a la taquilla donde podrán atender su necesidad.
- ❖ Atender las necesidades de las personas en la utilización de las máquinas auto venta multiproducto
- ❖ Atender las necesidades de las personas más vulnerables y sobrevenidas en los puntos de Checkin.
- ❖ Atender las necesidades de equipaje de los clientes portadores de título de transporte válido.

3.11 ATENCIÓN A MÁQUINAS AUTOVENTA

En esta actividad, el personal SET atiende las Máquinas Multiproducto y Autoventa de Renfe Viajeros de las estaciones, con los siguientes servicios:

- ❖ Información al cliente sobre el funcionamiento de las máquinas multiproducto y máquinas autoventa.
- ❖ Conexión de las máquinas.
- ❖ Comprobación del funcionamiento y vigilancia de las mismas.
- ❖ Resolución de incidencias.
- ❖ Reposición de papel (billetes).
- ❖ Aviso de averías para su resolución, comunicación e información del estado de las mismas a la Gerencia de Servicios Comerciales afectada.

3.12 Posventa Centralizada Dirección Experiencia de Cliente y Accesibilidad

Esta actividad de Posventa Centralizada en la Dirección de Experiencia de Cliente y Accesibilidad precisa de dos perfiles diferenciados de personal SET -coordinación y equipo Posventa-, y recoge las funciones que a continuación se definen:

I) Gestión de Reclamaciones

- Apertura y reparto de correspondencia de posventa.
- Grabación de expedientes en la aplicación de posventa (ARCA, en la actualidad).
- Elaboración de cartas de contestación, supervisadas y a la firma de los tramitadores de Renfe Viajeros. Organización de las reclamaciones tramitadas según tipología determinada por Renfe.
- Archivo de la documentación.
- Asesoramiento al personal SET con labores de Posventa en los Centros de Servicio y Salas Club.
- Supervisión de la grabación de expedientes y respuestas elaboradas por personal externo del Contact Center.
- Contestación de reclamaciones en aquellos motivos que se determine, desde buzones

genéricos y a la firma del Centro de Atención Posventa.

2) Gestión de Abonos y Pagos

- Grabación en SAP de Altas de Acreedores y Liquidaciones para la realización de abonos por reclamaciones de clientes, mediante cheque o abono en cuenta corriente.
- Gestiones con el Departamento de Administración de la D.G. de Viajeros y Medios de Pago de la Dirección Financiera para la realización de los citados abonos.
- Realización de operaciones en el Sistema de Venta VCX para el abono a tarjeta bancaria por reclamaciones de clientes y supervisión de las que se realicen de forma automatizada.
- Realización de operaciones en el Sistema de Venta VCX para prolongación de validez abonos de viaje y amortización de billetes.
- Realización de autorizaciones de devolución y otras operaciones posventa en la aplicación MOL y revisión de las que se realicen de forma automatizada.

3.13 Megafonía Centralizada y Servicio de Información y Atención a Viajeros en el Centro de Gestión de Operaciones de Renfe.

La información en tiempo real forma parte de los valores estratégicos que Renfe Viajeros contempla como activo para la satisfacción de sus clientes. Se incluyen en el alcance de esta actividad viajeros de Alta Velocidad y otros Servicios Comerciales, así como de Media Distancia (Avant y Convencional).

En este sentido, la actividad del Servicio de Información y Atención a Viajeros incluye las siguientes funciones, empleando para ello los Sistemas o Plataformas de información que Renfe ponga a su disposición:

- ❖ Enviar mensajes SMS desde la plataforma de Renfe Viajeros, a clientes en trenes y estaciones, por incidencias u otras informaciones de índole comercial, y a listas de distribución determinadas, por incidencias o alteraciones al Plan de Transporte establecido, siguiendo instrucciones de Renfe Viajeros.
- ❖ Realizar funciones de bloqueo de venta de plazas de trenes siguiendo instrucciones de Renfe Viajeros.
- ❖ Atención a la página de Twitter, @inforenfe, en caso de producirse incidencias.
- ❖ Servicio de atención telefónica centralizada en estaciones sin personal.

3.14 Atención en Caracola 5

Esta actividad recoge el servicio continuo de atención a visitas, tanto internas como externas, tareas de azafata/o en reuniones, conserjería, ordenanza e información y apoyo administrativo al personal de Presidencia y Direcciones Generales de Renfe-Operadora.

1) Control del acceso del personal ajeno al edificio, atendiendo e informando al visitante a su llegada y durante su estancia.

2) Preparación, servicio y posterior retirada de cafetería y agua mineral al Presidente de la Entidad, Directores Generales y miembros del Comité de Dirección, así como en las reuniones celebradas por personal directivo.

3) Servicio de guardarropa (recogida y entrega de prendas de abrigo).

4) Registro y recepción de documentación y paquetería.

5) Logística organizativa para las reuniones de dirección, ruedas de prensa, actos institucionales, etc.

6) Gestión y reserva de las salas de reuniones del edificio de su ámbito de trabajo, preparando las salas y organizando la logística necesaria para su posterior limpieza y acondicionamiento.

- Gestión de llamadas telefónicas, recogida de avisos y recados telefónicos y presenciales.
- Recepción de mensajería, paquetería y correo y entrega a su destinatario en el edificio.

En general, todos los trabajos puntuales de tipo administrativo o asistencial al personal de dirección y de atención al visitante.

4. SERVICIOS DE VENTA DE BILLETES, ATENCIÓN AL CLIENTE Y OTROS SERVICIOS AUXILIARES PARA LAS ESTACIONES CERCANÍAS DE RENFE VIAJEROS Y PARA LAS ESTACIONES NO INCLUIDAS EN NÚCLEOS DE CERCANÍAS

Los Servicios de venta de billetes, atención al cliente y otros servicios auxiliares en el ámbito de los servicios de Renfe Cercanías (en adelante también citados como "SAC") constituyen un elemento de relevante importancia de cara a la asistencia de los clientes utilizadores del Servicio Público en todo el territorio nacional.

De cara a los servicios SAC, Renfe a través de un encargo de Medio Propio, requiere a LogiRAIL un servicio de calidad para poder satisfacer las necesidades del cliente viajero que puedan surgir en relación con la oferta de SP.

Cuando se habla de servicios auxiliares a soporte del SP de transporte ferroviario se hace referencia a las prestaciones de los servicios:

- Servicio de Venta Presencial de billetes
- Servicio de Máquinas Autoventa
- Gestión Administrativa y de Tesorería
- Servicio de Atención al Cliente
- Atención e información al cliente
- Servicio de Atención al Cliente y Redes en el Centro de Gestión
- Servicio de confección y grabación de tarjetas sin contacto personalizadas
- Control de Accesos
- Servicio de Gestión de Reclamaciones
- Servicio de Gestión de Objetos Perdidos
- Servicio de "alertas Twitter"
- Servicio de Atención y Seguimiento de Máquinas Autoventa, estaciones sin Venta Presencial (España Vacía)
- Otros Servicios Auxiliares para Planes Alternativos de Transporte (PAT)

A continuación, se describen de forma resumida, las prestaciones incluidas en cada servicio.

4.1. Servicio de Venta Presencial de billetes

- Venta de títulos de transporte con los medios que Renfe Viajeros pone a disposición en los horarios y estaciones a nivel nacional.
- Comprobar en la estación la validez de los títulos de transportes y la acreditación de los clientes, siempre que sea necesario, en sus diferentes soportes, así como documentos complementarios (tarjetas doradas, familia numerosa, etc.). Dichas comprobaciones y/o controles estarán encaminados a evitar situaciones de uso irregular y/o de fraude.
- Ofrecer una información personalizada sobre la comercialización de los productos de Renfe Viajeros (tarifas, precios, ofertas, características, etc.) así como los horarios y circulación de los servicios ferroviarios de viajeros.
- Informar a los clientes de la obligación de validar los títulos de transporte antes de iniciar su viaje en las validadoras de billetes, si las estaciones no disponen de controles de acceso, o en el propio punto de venta.
- Gestiones sobre los títulos de transporte (cambio de billetes, tarifas, cambios con gastos, etc.), posibles incidencias ocurridas con los mismos, así como cualquier otro problema planteado por los clientes en relación con su viaje.
- Solventar cualquier incidencia que se produzca con el fin de que el cliente nunca quede desatendido.
- Emisión de facturas automáticas de billetes.
- Realizar el cobro y recogida de tickets, canjeo, control y estadística de tickets gratuitos.
- Emisión y venta de tarjetas sin contacto personalizadas.

4.2. Servicio de Máquinas Autoventa

- Comprobación de funcionamiento, conexión y vigilancia de las máquinas autoventa.
- Información y asesoramiento a los viajeros sobre el funcionamiento y manejo de dichas máquinas para la obtención de títulos de transporte de Renfe Viajeros.
- Control y supervisión del correcto funcionamiento y total abastecimiento y reposición de papel y fungibles las máquinas autoventa
- Elaboración de informes del servicio de máquinas autoventa de Renfe Viajeros.
- Información y asistencia al cliente para la recarga de la Tarjeta de Transporte Público (TTP) de los Consorcios Regional de Transportes.
- Información sobre líneas, destinos y accesibilidad de cada estación (personas de movilidad reducida), coordinándolo con personal de taquilla y los servicios que se establezcan para estos viajeros, tanto por Renfe como por ADIF.
- Colaboración con el personal responsable de la Línea (en su caso) para realizar los reinicios y reinicio de las máquinas autoventa y/o de los periféricos (billetteros, tarjeteros, etc.) que se encuentren fuera de servicio en estaciones sin personal.
- Venta asistida remota para las máquinas autoventa a través de los interfonos existentes en las mismas.

4.3. Gestión Administrativa y de Tesorería

- Entrega o ingreso a Renfe Viajeros de las recaudaciones por venta de billetes en la forma y frecuencia que Renfe Viajeros establezca en cada momento.
- Gestión y de la reposición de cantidades para los cambios de máquinas autoventa, taquillas, y cualquier otro dispositivo para el desarrollo de la actividad, siempre de acuerdo con las instrucciones que Renfe Viajeros facilite al respecto, procurando que las citadas máquinas dispongan de cambio suficiente en todo momento, reponiendo éste cuantas veces sea preciso.

4.4. Servicio de Atención e información al cliente al Cliente en la VENTA PRESENCIAL en estaciones /tornos/máquinas autoventa

- Orientación a los clientes sobre los servicios de la estación y de los propios trenes.
- Información sobre otros servicios al cliente.
- Enlaces.
- Medios de transportes alternativos o complementarios.
- Colaboración en las tareas de información que se desarrollan desde el Centro de Gestión de Renfe Viajeros, frente a incidencias o alteraciones en el tráfico.
- Asesoramiento y apoyo a los clientes en la venta de títulos de transporte mediante máquinas autoventa.
- Información personalizada a los viajeros sobre el funcionamiento y manejo de las máquinas para la obtención de títulos de transporte de Renfe Viajeros.
- Información personalizada sobre la comercialización de los productos de Renfe Viajeros (tarifas, precios, características, y condiciones de utilización, etc.).
- Atención permanente al interfono de información para atender cualquier consulta que se le realice desde el mismo o a través de la conexión con otras estaciones.
- Solventar cualquier incidencia que se produzca con el fin de que el cliente nunca quede desatendido.
- Colaboración con el personal de Renfe Viajeros en los transbordos de viajeros, cuando se determine por Renfe Viajeros, ya sea entre trenes o con otros medios alternativos de transporte.
- Asistir a Renfe Viajeros en la tutela de los recintos ferroviarios.
- Ayuda a Personas con Movilidad Reducida.
- Información sobre líneas, destinos y accesibilidad de cada estación (personas de movilidad reducida), coordinándolo con personal de taquilla y los servicios destinados a estos viajeros, prestados tanto por RENFE como por ADIF.
- Realizar las acciones necesarias para aumentar positivamente la percepción del cliente en cuanto a calidad y confort percibidos en todo el ámbito de la estación.
- Regular los flujos de viajeros por los accesos o salidas indicados por el personal de la Jefatura de

Servicio.

- La atención al público habrá de ser inmediata y eficaz, resolviéndose de forma instantánea cuantas incidencias puedan producirse, si técnicamente ello es factible. La atención al público será en todo caso exquisita.
- Gestión de posibles incidencias ocurridas con los títulos de transporte, así como cualquier otro problema planteado por los clientes en relación con su viaje.
- Solventar cualquier incidencia que se produzca con el fin de que el cliente nunca quede desatendido.
- Orientación a los clientes sobre los servicios de la estación y del propio plan alternativo de transporte (PAT), sólo en el caso que se haya establecido un PAT.
- Prestar especial atención y ayuda con el equipaje a las personas mayores, niños y cualquier viajero que lo solicite.
- Facilitar información sobre líneas, destinos y accesibilidad de cada estación.

4.5. Servicio de Atención al Cliente y Redes en el Centro de Gestión

Colaborar de forma directa con los Centros de Gestión (CGO), así como con los Servicios de Seguridad de Renfe Viajeros y Centro de Coordinación y Control (CECON) para prevenir o informar situaciones de riesgo (vandalismo, altercados, incidencias, alteraciones en el tráfico, etc.) y siempre que las circunstancias lo requieran.

4.6. Servicio de confección y grabación de tarjetas sin contacto personalizadas

En el ámbito territorial los trabajos a realizar son los siguientes:

- Confección e impresión de Tarjeta sin contacto personalizada, (En lo sucesivo, TSCP), según la información facilitada en los impresos de solicitud de la misma.
- Contacto e información al solicitante del estado de su solicitud mediante los medios de contacto facilitados por el mismo. Personalización y registro de las tarjetas sin contacto.
- Cambios de perfil, consulta de movimientos, desbloqueo de las tarjetas sin contacto y regularización de las operaciones realizadas con las tarjetas.
- Grabación de solicitudes de TSC personalizadas con los medios que Renfe facilite, así como cubrir la logística de reparto que se establezca por Renfe de estas Tarjetas, como el envío de las mismas a las estaciones que se le indiquen mediante cartería, trenes, etc...
- Colaborar con Renfe Viajeros en el control del fraude incidiendo activamente cuando se detecten usos indebidos o anómalos que pudieran constituir fraude en el control administrativo de las TSC, informando debidamente al departamento Comercial.
- Custodia y protección de los datos personales facilitados por los solicitantes en cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, así como la asunción del compromiso de confidencialidad de dichos datos.
- Información de tarifas, condiciones generales de transporte, horarios, requisitos para la obtención de descuentos en los títulos de transporte, etc., que le sean demandados por los solicitantes.
- Colaboración, en caso de necesidad, en tareas de Información al Viajero.
- Asesoramiento a los clientes de Rente Viajeros en la obtención de Títulos de Transporte (Billetes).
- Facilitar la comunicación recíproca de cuantas incidencias puedan afectar al servicio.
- Custodia de instalaciones, enseres y equipos de confección de TSCP o consulta, con obligación y responsabilidad de cursar los correspondientes avisos a los responsables en caso de avería, pérdida o deterioro.

4.7. Control de Accesos

- Atender las posibles incidencias en controles de acceso.
- Colaborar con Renfe Viajeros en el control del fraude incidiendo activamente en el uso de los controles de salida y entrada por torniquetes, flaps o, en su caso, el uso de canceladoras.
- Vigilancia activa y control permanente sobre los dispositivos de acceso de tal manera que la entrada y salida a los andenes se efectúe solamente por viajeros con billete válido para realizar el viaje.
- Asistencia, asesoramiento y ayuda efectiva, en su caso, a los viajeros que, con billete válido para viajar, manifiesten intención de acceder o salir de los andenes.
- Colaboración directa con los Servicios de Seguridad de Renfe Viajeros para prevenir o evitar situaciones de riesgo (vandalismo, altercados, incidencias, etc.) en los controles de acceso.
- Facilitar o Recepcionar Parte de Accidentes producidos a viajeros en su tránsito en la estación o en los trenes.
- Informar verbalmente y distribuir las condiciones comerciales establecidas y gestionadas directa o indirectamente por el Grupo RENFE Operadora.
- Prestar ayuda e información a los clientes que así lo requieran.
- Controlar y verificar que todos los clientes que accedan por los tornos lo hacen provistos de título de transporte válido o acreditación que permita dicho acceso a través de la maquina SERTREN (Se facilitará una por estación), siguiendo los criterios establecidos por Renfe Operadora.
- Informar al personal designado al efecto de cualquier tipo de anomalías que se detecten en el funcionamiento de los tornos.
- Participar activamente en la solución de cualquier tipo de anomalías que se produzcan en el servicio siguiendo las instrucciones que establezcan los procedimientos operativos para cada una de ellas.
- Actuar siempre garantizando las condiciones de seguridad, integridad y autoprotección de los viajeros que se encuentren en cada momento en la estación.
- Dirigir a las personas hacia los tornos habilitados al efecto en caso de que dispongan de un título de transporte que requiera de un tornos con un lector específico.
- Participar activamente en situaciones de desalojo o encaminamiento de viajeros hacia lugares determinados u otros medios de transporte alternativos.

4.8. Servicio de Gestión de Reclamaciones en la Taquilla

- Responsabilidad de los Libros de Reclamaciones que existan oficialmente en cada momento.
- Realizar las indemnizaciones solicitadas por los clientes de forma automática o las autorizadas por las Oficinas de Atención al Cliente o Centros Posventa, si la ubicación del puesto así lo requiere.

4.9. Servicio de Gestión de Objetos Perdidos

- Recogida y gestión de objetos perdidos.
- Gestiones relacionadas con olvidos y pérdidas de equipaje y/o efectos personales, procurando su localización y posterior entrega al cliente o información sobre su estado.
- Cumplir con la normativa vigente en materia de gestión de objetos perdidos: recogida de objetos perdidos en las estaciones y/o trenes, registro en el Libro diario de entrega, custodia de los objetos, aviso de los hallazgos al C.G.I (o Jefatura de Comercial según proceda) y "entrega" de los mismos al reclamante una vez realizadas las comprobaciones oportunas, firmando el reclamante el "recibi" del objeto reclamado.

4.10. Servicio de "alertas Twitter"

- Emisión de mensajes de información en la cuenta de Twitter del Núcleo de Cercanías de Asturias y Núcleo de Cercanías de Cantabria, sistema de alertas por este canal, contestación de las dudas y preguntas de los usuarios de la citada cuenta, así como a través del teléfono (900...). Igualmente, atención a los sistemas internos de información al viajero (SIV), megafonía, preparación y distribución de mensajes de texto, etc.
- Emisión de mensajes de información en la cuenta de Twitter del Núcleo de Cercanías Madrid, así como en el sistema de alertas por este canal, y la contestación de las dudas y preguntas de los usuarios de la citada cuenta.
- Emisión de mensajes de información en la cuenta de Twitter del Núcleo de Cercanías de Valencia, así como en el sistema de alertas por este canal, y la contestación de las dudas y preguntas de los usuarios de la citada cuenta, gestión de los nuevos canales de Twitter, atención a los teléfonos de información, sistemas de control de accesos, interfonos de estaciones y control de accesos, gestión de grupos de Cercanías, control del funcionamiento de la interfonía y emisión de mensajes a través de la plataforma embarcada, atención y control del sistema de emisión de mensajes por megafonía y teleindicadores de las estaciones y control del funcionamiento y atención a los interfonos de las máquinas auto venta de las estaciones.
- Emisión de mensajes de información en la cuenta de Twitter de la Gerencia de Servicio Público de País Vasco, así como en el sistema de alertas por este canal, contestación de las dudas y preguntas de los usuarios de la citada cuenta, gestión de los nuevos canales de Twitter, atención a los teléfonos de información, encaminamiento de las reclamaciones hacia la oficina postventa, traducciones de documentos euskera/castellano y castellano/euskera, y otras derivadas de esta actividad.
- Emisión de mensajes de información en la cuenta de Twitter de los Núcleos de Cercanías de Andalucía (Sevilla, Cádiz, Málaga) así como en el sistema de alertas por este canal, y la contestación de las dudas y preguntas de los usuarios de la citada cuenta. Gestión de los nuevos canales de Twitter, atención a los teléfonos de información, sistemas de control de accesos, interfonos de estaciones y control de accesos, gestión de grupos de Cercanías, control del funcionamiento del interfono y emisión de mensajes a través de la plataforma embarcada, atención y control del sistema de emisión de mensajes por megafonía y teleindicadores de las estaciones y control del funcionamiento y atención a los interfonos de las máquinas auto venta de las estaciones cuando no haya personal de Renfe Viajeros en el Centro de Información de Cercanías.

4.11. Servicio de Atención y Seguimiento de Máquinas Autoventa, estaciones sin Venta Presencial (España Vacía)

Estos servicios se realizan en aquellas estaciones que no se incluyen en el núcleo de Cercanías. Se trata de estaciones geográficamente situadas en las zonas conocidas como España Vacía. La atención al Cliente en estas estaciones es relevante sobre todo porque en la mayoría de los casos no existe Venta Presencial ni Atención Presencial. A continuación, se detallan las principales características de estos servicios que a todos los efectos pueden considerarse del todo asimilables a los servicios ya descritos.

- Venta Presencial de Títulos de Transporte + Atención de máquinas autoventa.
- Atención Presencial al cliente + Atención de máquinas autoventa.
- Atención y Seguimiento a las máquinas autoventa.
- Coordinadores de Seguimiento

4.12. Otros Servicios Auxiliares para Planes Alternativos de Transporte (PAT)

Debido a las obras de reforma y reestructuraciones de las vías ferroviarias, y para obviar a las afectaciones en la circulación, se realizan PAT (PLANES ALTERNATIVOS DE TRANSPORTE), por lo cuales se precisa un servicio de atención e información a los clientes utilizadores de estos servicios.

A continuación, se reasumen las principales características de servicio de Handling que se requieren para los PATs

- Asistir a Renfe Viajeros en todas las operaciones relacionadas con los transbordos por carretera a realizar en las estaciones indicadas.
- Custodiar las instalaciones y enseres (equipos de venta, torniquetes si los hubiere, canceladoras, formalizadoras, máquinas auto venta, equipos de vídeo-vigilancia, escaleras mecánicas, ascensores, puertas automáticas, mobiliario, etc.), asistiendo a los clientes en caso de anormalidad en el funcionamiento de los citados elementos, con obligación y responsabilidad de cursar los correspondientes avisos al departamento que la Jefatura correspondiente determine.
- Asesoramiento a los clientes de Renfe Viajeros para la obtención de Títulos de Transporte (billetes) a través de las máquinas expendedoras automáticas. Cuando las circunstancias así lo aconsejen (afluencia de viajeros, billetes no disponibles en las máquinas expendedoras automáticas, averías de éstas, etc.), la venta se realizará mediante los equipos de venta instalados en las taquillas, o con equipos portátiles.
- Elaboración, distribución y demás operaciones necesarias tanto correspondientes a la venta como accesorias a la misma (tarjetas doradas, tarjetas TSC, recepción de solicitudes, comprobación de documentación, distribución y entrega a los clientes, etc.).
- Control de salida y entrada por torniquetes y portillones, resolviendo las incidencias que puedan producirse. Control de acceso a los autobuses con comprobación de los billetes de los viajeros.