

RENFE estrena este verano un ancho abanico de servicios al cliente

● *El presidente de la Red los presentó a los medios informativos: salas Rail-Club, coches-guardería, videos en todos los Talgo, hoteles de día, mejora de restaurantes en ruta, servicios combinados a las playas, remodelación de estaciones, etcétera.*

EL pasado 10 de julio, el presidente de RENFE, Julián García Valverde, a quien acompañaban el director de Planificación y Control, José Rodas; el de Explotación, José Luis Villa, y el secretario general y del Consejo, Pedro González Gutiérrez-Barquín, presentó en una rueda de prensa en la estación de Chamartín una serie de nuevos servicios que pretenden mejorar la oferta de RENFE a los viajeros.

Entre estos servicios se encuentran las nuevas salas Rail-Club, hoteles de día, reserva de billetes por teléfono, reapertura de las consignas en las estaciones, coches-guardería en los

trenes, nuevos coches-literas climatizados, mejora de los servicios de restauración de los trenes, instalación de videos en todos los Talgo, teléfono en algunos trenes, remodelación de más de 500 estaciones, nuevos trenes turísticos, servicios combinados tren-autobús a las playas y otras ofertas.

El presidente informó también de que se había empezado a dirigir una carta-encuesta a todos los viajeros de largo recorrido en la que se les pide su colaboración para conocer sus impresiones del viaje. Al mismo tiempo, los viajeros reciben un cuestionario para calificar los distintos servicios, con lo que se

obtendrá el estado de opinión sobre el ferrocarril entre sus clientes.

Paralelamente a esta iniciativa, y con el mismo objetivo de dar fluidez a la comunicación de RENFE con sus clientes y viajeros, la Dirección de Gestión Comercial, a través de la Dirección de Información y Atención al Viajero, ha establecido un apartado de Correos, cuyo número es el 61.299, 28080 de Madrid, para facilitar el envío de sugerencias, quejas o reclamaciones que quieran hacer llegar tanto los clientes individuales como las organizaciones o federaciones de usuarios.

El presidente se refirió tam-

bién al incremento de los ingresos y a la importante reducción de los gastos que se está registrando en el presente ejercicio, lo que permitirá reducir el déficit; a la entrada en servicio de la tercera y cuarta vías entre Madrid y Villaverde Bajo, que ha permitido reforzar los servicios de cercanías de Parla y Fuenlabrada, por los que ahora circula un tren cada quince minutos en las horas punta y, finalmente, anunció que, en los últimos meses de este año, se pondrán en servicio una serie de trayectos en las líneas de Madrid-Hendaya, Palencia-León y Alcázar-Sevilla, aptos para alcanzar los 160 kilómetros por hora de velocidad, al mismo tiempo que se trabaja para dotar un tramo del recorrido Venta de Baños a Burgos con capacidad para alcanzar los 200 kilómetros por hora.

Ofrecemos seguidamente amplia información sobre los nuevos servicios a los que se refirió el presidente de RENFE.

HOTELES DE DÍA.—RENFE ultima nuevos acuerdos con hoteles próximos a las estaciones, con el fin de poder ampliar su nuevo servicio de hoteles de día. Por estos acuerdos, los clientes del tren podrán disponer, en condiciones económicas muy favorables, de una habitación en dichos hoteles con el fin de descansar o realizar gestiones profesionales. Con la presentación del billete, los viajeros de RENFE podrán disponer de este servicio desde el 10 de julio en Madrid y Barcelona y antes de fin de año en Vitoria, Córdoba, La Coruña, Vigo, Málaga, Valencia, Bilbao, Sevilla y León.

SALAS RAIL-CLUB.—Sobre las ya existentes en Madrid-Chamartín, Madrid-Atocha y Barcelona-Sants, RENFE pro-



El hotel Chamartín ha sido uno de los primeros establecimientos en ofrecer al transeúnte las ventajas del hotel de día.

yecta dotar de salas Raíl-Club a las estaciones de Valencia, Zaragoza, Málaga y Bilbao.

Las salas Raíl-Club están atendidas por azafatas y, además de incluir cuarenta y ocho horas de aparcamiento gratuito, a los viajeros provistos de billete de primera clase Talgo e Intercity y coches-cama, que dan derecho a su utilización, les permitirá disponer de ciertos servicios auxiliares como prensa diaria, teléfono y cafetería; además del gran confort con que han sido equipadas.

CENTRAL TELEFONICA DE RESERVA.—El pasado 2 de junio RENFE puso en funcionamiento una central de reserva de plazas por teléfono con antelación mínima de dos horas y máxima de un mes, para cualquier trayecto de la Red nacional. En el primer mes de funcionamiento, dicha central ha recibido 14.995 solicitudes de reserva, de las cuales más de 10.000 retiraron los billetes en

los pupitres electrónicos dentro del plazo de los dos días siguientes a la reserva.

Del total de las reservas realizadas, el 50 por 100 han correspondido a demanda de viaje para el mismo día o siguiente y sólo un 12 por 100 con antelación comprendida entre quince días y un mes.

La reserva de billetes por teléfono puede realizarse entre 9 y 21 horas todos los días de la semana, festivos incluidos, en el número (91) 429 82 28 desde cualquier lugar de España.

AMPLIACION DE LAS CONSIGNAS.—El pasado día 3 de junio comenzó a funcionar en la estación de Madrid-Chamartín el servicio de consignas automáticas con detectores de explosivos radioscópicos atendido por agentes uniformados del Cuerpo Nacional de Policía y de RENFE.

Con este primer paso se comenzaba el plan de apertura de consignas en toda España, que



Las salas especiales de espera, una fórmula de ocupación del tiempo entre tren y tren.

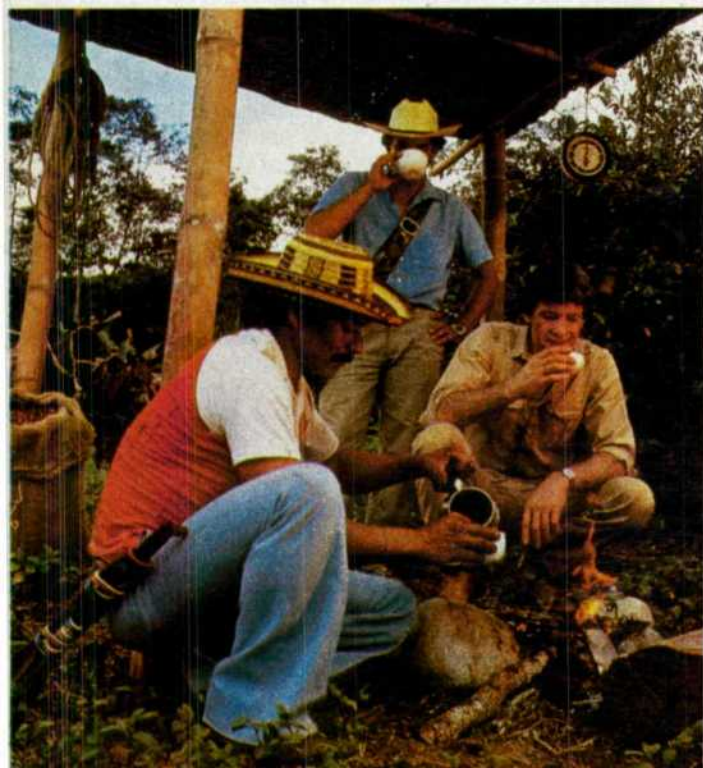
se desarrollaría en varias fases y que en la actualidad está pendiente de la finalización de las obras de adaptación de locales en algunas de las estaciones. Entre estas consignas se encuentran en estado avanzado

las de Zaragoza, Valencia, Sevilla, Bilbao, Vigo, etcétera.

En el mes de julio se reabrieron las de Madrid-Atocha y Barcelona-Sants.

Por lo que respecta a Barcelona —informa Luis Serrano—, ▶

SOMOS EXIGENTES PARA QUE NUESTRO CAFE SIGA SIENDO SU CAFE



En Saimaza somos muy exigentes.

Viajamos a los países que cultivan el mejor café, para seleccionar los mejores granos. Luego, ya en España, los tostamos y envasamos con técnicas de vanguardia, para garantizar sabor y aroma.

Porque sólo así nuestro café seguirá siendo el café de los muy cafeteros, es decir, de los muy exigentes. Como nosotros. Y como usted.

**SAIMAZA.
MOLIDO O EN GRANO
EL CAFE DE LOS
MUY CAFETEROS**



el presidente de RENFE presentó el 22 de julio en la estación de Sants los nuevos servicios y atenciones al cliente en Cataluña, entre los que destaca la apertura de nuevas consignas, dotadas con modernos sistemas de seguridad.

Estas consignas aportan algunos elementos novedosos que se diferencian de aquellas que no hace muchos años se hallaban en los vestíbulos de las terminales. El control previo del equipaje como medida de seguridad para detectar explosivos y la automatización de estas cajas fuertes personales hacen que sea más fiable su utilización.

COCHES-GUARDERÍA EN LOS TRENES.—El servicio de coche-guardería, iniciado el día 15 de julio en la relación Madrid Chamartín-Alicante (en rápido diurno y con uno o dos servicios diarios) supone una importante mejora del confort, tanto para los viajeros con niños como



Un aspecto de las nuevas oficinas de reserva telefónica de billetes.

para los que comparten con ellos el tren.

Los coches que han sido modificados son de segunda clase de la serie 10.000 (los más avanzados de que dispone RENFE y que tienen aire acondi-

icionado, megafonía, apertura y cierre automático de puertas, velocidad de 160 km/h., etcétera), en los que se han eliminado cinco departamentos para establecer la guardería. El espacio así obtenido está dividido en tres zonas en las que se encuentran el panel de juegos, toboganes, balancines, animales de juguete, etcétera. Todo el espacio está protegido convenientemente para cuidar de la integridad de los niños.

En uno de los servicios del coche se han instalado un calentador de biberones, un calentador de potitos y una «tabla para bebés».

A la vista de los resultados de la implantación en la línea Madrid-Alicante, RENFE estudiará la posibilidad de extender el servicio a otras relaciones.

NUEVOS COCHES-LITERA CLIMATIZADOS.—Ante el éxito creciente de los coches-litera, RENFE tiene la intención de transformar un número significativo de coches de segunda clase de la serie 8.000 (de construcción relativamente reciente pero anticuados en su concepción y diseño interior) en coches-litera, dotándolos de aire acondicionado y de otras innovaciones técnicas, así como un diseño exterior e interior completamente nuevo.

A fin de seleccionar la reforma más adecuada, se ha encargado a tres empresas del sector la construcción de sendas maquetas a tamaño natural sobre coches de la serie 8.000,

que servirán de base para tomar la decisión final.

SERVICIO DE RESTAURANTE.—RENFE ha iniciado una serie de mejoras en los restaurantes de los trenes, entre las que destaca la creación de un servicio de comidas a la carta y la de una nueva lista de menús que ya se están ofreciendo tanto en los trenes de largo recorrido nacionales como en los que cubren trayectos internacionales. Estas mejoras tienen como objetivo fundamental aumentar las prestaciones a los viajeros en el terreno concreto de la restauración, ampliando las ofertas que, a partir de ahora, son más diversificadas a la vez que permiten atender distintas opciones económicas de los clientes.

El servicio a la carta, que ha supuesto una innovación, se inició de forma experimental en el expreso «Costa del Sol», cambiando el tradicional menú de dos platos y postre, y a la vista de la buena acogida que tuvo esta modalidad se decidió implantarlo de forma regular en dicho tren y sucesivamente ampliarlo al tren «Estrella Ciudad Condal», que cubre el trayecto Madrid-Barcelona, y al expreso «Costa de la Luz» Madrid-Cádiz-Huelva. En la actualidad se está estudiando la ampliación de este servicio a otros trenes nocturnos.

Dentro de las modificaciones llevadas a cabo en los servicios de restauración en ruta, hay que destacar también la creación de un «plato combinado», compuesto de huevos o tortilla y un filete con guarnición, además de postre, que se ofrece al precio de 1.175 pesetas como alternativa al «menú del día», que vale 1.900. Esta oferta se inició en el Talgo Madrid-La Coruña-Vigo y la estadística de venta demostró la existencia de una clientela potencial para esta oferta, por lo que desde el pasado 5 de julio también se sirve en el Talgo Madrid-Cádiz-Huelva y se piensa implantar en todos los trenes Talgo diurnos con servicio de comidas.

PRONTO, VIDEO EN TODOS LOS TALGOS DIURNOS.—Antes de finalizar julio, el tren Talgo que cubre la relación Madrid-Gijón y viceversa

TR

TAPIZADOS RUBALCABA, S. A.

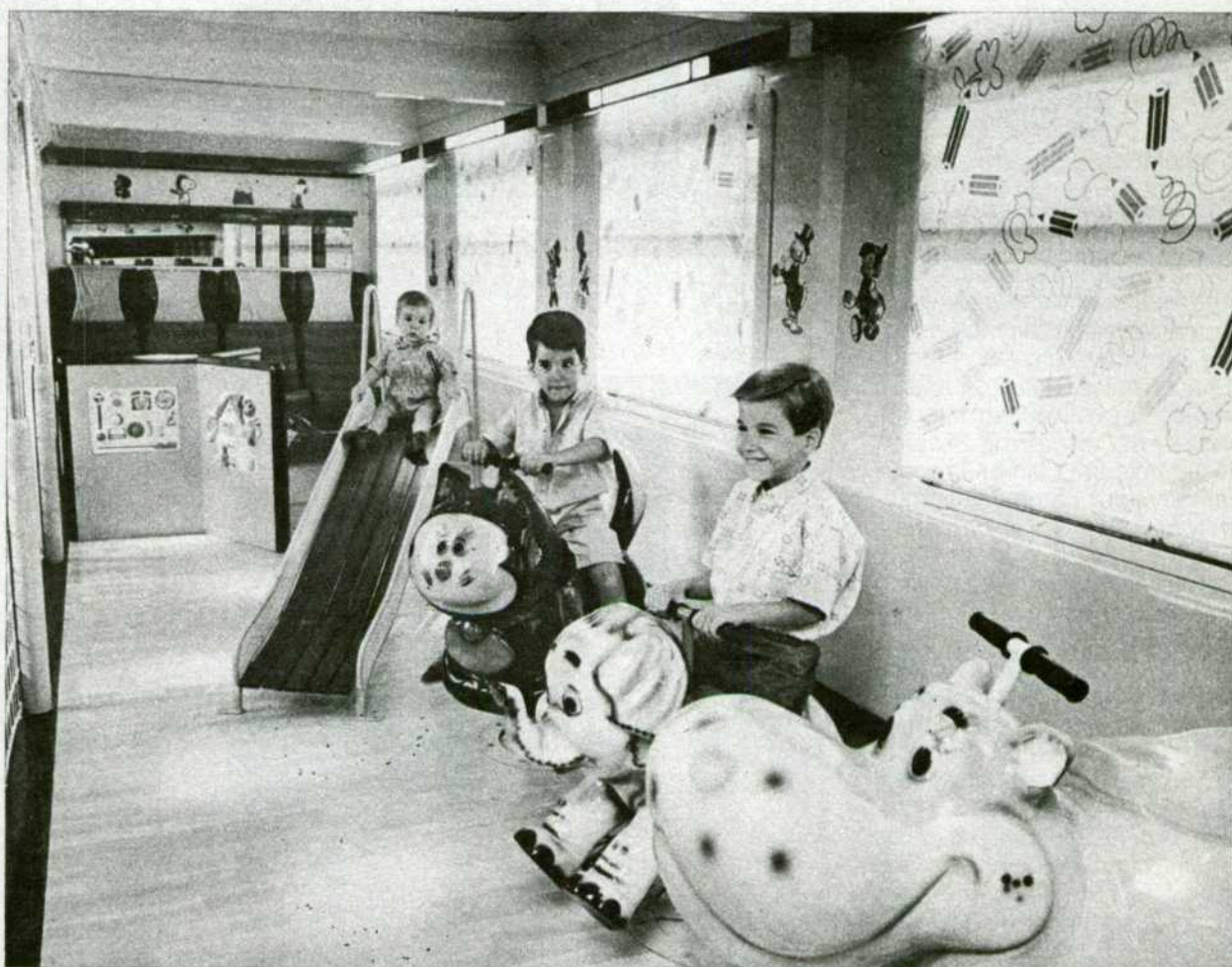
- Fabricación de artículos de cuero, lona, tejidos, skay, etc.
- Suministros de confort y tapicería para ferrocarriles

ANTRACITA, 6 - Telfs. 468 08 14 - 468 09 45
28045 MADRID

quedó dotado de instalación de video, continuándose así la implantación de este servicio iniciado en los trenes Talgo que hacen el trayecto Madrid-La Coruña-Vigo y ampliado posteriormente a los Talgo Madrid-Sevilla, Madrid-Málaga, al Pendular Madrid-Barcelona, Madrid-Alicante-Murcia, Murcia-Cerbere, Madrid-Cádiz-Huelva y recientemente al Talgo III Madrid-Barcelona, que circula vía Caspe.

RENFE, una vez comprobado el incremento de viajeros observado en estos trenes a raíz de la instalación de los videos, ha previsto dotar de esta instalación a todos los trenes Talgo diurnos a lo largo de 1986. Concretamente, antes del final de noviembre dispondrán de video los Talgos restantes, que son los siguientes: Madrid-Bilbao-Irún, Madrid-Cartagena, Madrid-Santander y Madrid-Granada-Almería.

Todos los viajeros de cada tren pueden disfrutar de este servicio, ya que tanto los coches de primera como de segunda clase cuentan con monitores o pantallas alimentadas



Los coches-guardería, solución para los padres y solaz para los niños.

de los referidos auriculares que, por razones de higiene, no serán reutilizables, sino que siempre se estrenarán.

La programación de películas y documentales se inicia al comenzar los tiempos centrales de cada trayecto y se suspende a una hora prudencial, antes de finalizar el viaje. Los monitores o pantallas situadas en cada uno de los coches de los trenes Talgo son de 16 pulgadas y el sonido se transmite a cada asiento independientemente.

MODERNIZACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE ESTACIONES.

—Desde el día 10 de julio y hasta comienzos de agosto estuvo abierta en el vestíbulo de la estación de Chamartín la exposición que, sobre el Plan de Modernización y Equipamiento de Estaciones, montó RENFE para dar a conocer al público los objetivos del Plan y el detalle de las principales actuaciones destinadas a la mejora de confort del viajero.

El Plan de Modernización y Equipamiento de Estaciones, que con carácter extraordinario



Estación de Barcelona-Sants: las consignas automáticas con sistema detector de explosivos están ya a disposición del público. Como en Madrid y otras capitales.

desde un sistema central de emisión videográfica. Las imágenes de cada monitor o receptor son visibles para todos los ocupantes de cada unidad; no

así el sonido, que no será ambiental, sino que estará reservado a cada viajero mediante un auricular, conectable a un dispositivo que se halla instalado

en el apoyabrazos respectivo.

El viajero que lo desee tiene acceso personal al sonido de la emisión videográfica, mediante el alquiler a un precio simbólico

ha iniciado RENFE en 1986 y que tendrá continuidad en próximos años, prevé en su primera fase 939 actuaciones en 535 estaciones con una inversión total de 2.907 millones de pesetas, de los que 2.640 se financian con el Presupuesto de Inversiones de Renfe para: ampliar o mejorar accesos, recrecer o prolongar andenes, dotar de marquesinas algunos andenes, construir, reformar y remodelar edificios, dotar de aseos, megafonía, rotulación, bancos, papeleras, etcétera. Acción destacable del Plan es la recuperación del patrimonio arquitectónico de las estaciones. (Ver «V. L.» 265, febrero 86 y más información en este mismo número, sección «Panorama Gráfico».)

EXITO DE LOS TRENES TURISTICOS.—A mitad de la temporada, el programa de trenes turísticos presentado por RENFE para el período estival está teniendo una gran aceptación. Además del «Tren de la Fresa», que funcionó el año pasado, RENFE ha puesto en servicio, este verano, el «Murallas de Avila» y «El Doncel de Sigüenza», que, en colaboración con los Ayuntamientos, Diputaciones y comunidades autónomas correspondientes, funcionarán sábados y domingos, respectivamente, hasta el próximo mes de octubre.

Un tren de gran confort, con

Julián G. Valverde, presidente de RENFE, con altos directivos de la Red, presentó en Madrid y Barcelona la gama de nuevos servicios a la clientela del tren.



megafonía y aire acondicionado, realiza los servicios de Avila y Sigüenza, mientras el «Tren de la Fresa» dispone de una locomotora de vapor Mikado y coches tipo «Costa» con balconillos. Todos ellos con un equipo de azafatas que atienden e in-

forman a los viajeros sobre las peculiaridades del tren, el viaje o lo típico y monumental de las ciudades objeto del viaje.

Completa ya la reserva de plazas para el período previsto de funcionamiento, cerca de 25.000 personas disfrutarán de

estos trenes turísticos durante la presente temporada. Ante la gran demanda, la Dirección de RENFE estudia las posibilidades de incrementar el número de plazas disponibles o ampliar el calendario previsto inicialmente.

Como consecuencia del éxito obtenido por este tipo de trenes, RENFE estudia un proyecto de ampliación y realiza contactos con los Ayuntamientos de algunas ciudades próximas a Madrid. En esta serie de contactos están ya avanzadas las mantenidas con el Ayuntamiento de Cáceres para crear el tren «Ciudad Monumental de Cáceres», que permitiría disfrutar del fin de semana en esta interesante ciudad extremeña. Otros contactos, en este sentido, también se han mantenido con las ciudades de Cuenca y Talavera para los trenes «Ciudad Encantada» y «De la Cerámica», respectivamente. **(Fotos: MAN.)**

Delegación de los Ferrocarriles Portugueses en visita de trabajo

En la segunda semana de julio, una delegación de los Ferrocarriles Portugueses (CP), con su presidente, Joao Nuno Carvalho, al frente, visitó Madrid para mantener reuniones de trabajo y conocer instalaciones de RENFE.

El objetivo fundamental de esta visita era estudiar, con la Red Nacional española, una serie de servicios conjuntos y la unificación de sus sistemas de control de explotación y gestión. Al propio tiempo, la delegación de los CP mantuvo reuniones con directivos de ADAF, con vistas a encontrar fórmulas de colaboración entre las industrias ferroviarias de ambos países. **(Fotos: MAN.)**



En su despacho de Chamartín, el presidente de RENFE recibió a su colega portugués, señor Nuno Carvalho.

Durante una de las sesiones de trabajo en la Zona Centro. A la derecha, en primer término, el presidente de los Ferrocarriles Portugueses; al fondo (centro), Miguel Corsini, director de Relaciones Internacionales e Institucionales de RENFE.