

renfe

OFERTA DE EMPLEO

**Operador
Comercial
de Ingreso N2**



Temario específico para las pruebas presenciales

20
24

Índice

1. Actividad comercial en el transporte ferroviario de viajeros
2. II Plan de Igualdad de Género
3. Libro Blanco de la Cultura de Seguridad Operacional Capítulos 1, 2, 3 y 4
4. Manual de Ferrocarriles
5. Nociones básicas de Experiencia de Cliente en el Grupo Renfe

renfe



1. Actividad comercial en el
transporte ferroviario de viajeros

Índice

1. Condiciones generales de transporte

2. Normativa comercial

- 2.1 Sistemas y canales de venta
- 2.2 AVLO
- 2.3 Combinado Cercanías
- 2.4 Programa de Fidelización +Renfe
- 2.5 Salas Club
- 2.6 Viaje de menores sin acompañante
- 2.7 Tarjeta + Renfe Joven
- 2.8 Títulos multiviaje estudiantes MD
- 2.9 Abonos recurrentes
 - 2.9.1 Nuevo abono recurrente Cercanías 2024
 - 2.9.2 Nuevo abono recurrente MD Convencional y Regionales Catalunya 2024
 - 2.9.3 Prórroga ajustes Avant y relaciones 2024
- 2.10 Condiciones posventa

3. Pases internacionales

- 3.1 Eurail
- 3.2 Interrail
- 3.3 Renfe Spain Pass

Condiciones Generales de los Contratos de Transporte

Renfe Viajeros

renfe

Índice

TÍTULO PRELIMINAR	4
TÍTULO I. CONDICIONES GENERALES DEL TRANSPORTE	5
TÍTULO II. SERVICIOS DE TRANSPORTE FERROVIARIO	6
Capítulo 1: Medios para el transporte	6
Capítulo 2: Clases de acomodación o tipos de asientos	6
Capítulo 3: Servicios ferroviarios	6
TÍTULO III. CONTRATO DE TRANSPORTE	8
Capítulo 1: Contenido del título de transporte	8
Capítulo 2: Precio y estructura del sistema tarifario	9
<i>Promociones o Descuentos</i>	<i>10</i>
Capítulo 3: Modalidades de títulos de transporte	10
Capítulo 4: Venta de títulos de transporte	11
4.1: Formas y medios de pago	11
4.2: Desglose del IVA	11
4.3: Gastos de gestión	11
Capítulo 5: Validez del título de transporte	11
Capítulo 6: Cambio de los títulos de transporte	12
Capítulo 7: Anulación de los títulos de transporte	13
TÍTULO IV. OCUPACIÓN DE LA PLAZA	14
Capítulo 1: Generalidades	14
Capítulo 2: Acceso al tren	14
Capítulo 3: Control de acceso o en ruta	15
Capítulo 4: Interrupción del viaje por parte del cliente	15
Capítulo 5: Cambio de plaza o tipo de asiento una vez iniciado el viaje	15
Capítulo 6: Mejora de tipo de asiento, opción de precio o clase una vez iniciado el viaje	15
Capítulo 7: Prolongación del recorrido una vez iniciado el viaje	16
TÍTULO V. CONDICIONES DE VIAJE PARA MENORES	17
TÍTULO VI. CONDICIONES DE VIAJE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA	18
TÍTULO VII. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS	19
Capítulo 1: Viaje con animales de compañía (mascotas)	19
Capítulo 2: Equipajes	19
2.1: Bicicletas y otros elementos de movilidad individual	20
Capítulo 3: Viaje con armas	20
Capítulo 4: Objetos olvidados, perdidos o abandonados	20
TÍTULO VIII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS	21
Capítulo 1: Derechos	21
Capítulo 2: Obligaciones de los viajeros	22
Capítulo 3: Consecuencias del incumplimiento de las obligaciones de los viajeros	23

<i>3.1. Personas que viajan sin título de transporte válido y regularización de este en ruta.....</i>	23
<i>3.2. Penalizaciones por viajar sin título de transporte válido.....</i>	24
<i>3.3. Inadmisión de viajeros.....</i>	24
TÍTULO IX. RESPONSABILIDAD DE RENFE VIAJEROS	25
Capítulo 1: Garantías para el viajero	25
Capítulo 2: Responsabilidad por cancelación, interrupción o retraso	25
TÍTULO X. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	28
TÍTULO XI. ENTRADA EN VIGOR	29
ANEXO I - INFORMACIÓN DE CONTACTO	30
ANEXO II – LEGISLACIÓN Y NORMATIVA APLICABLE.....	31

Título Preliminar

RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL, S.A. (en adelante Renfe Viajeros) tiene por objeto social la prestación de servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, tanto nacional como internacional, la mediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, organización, oferta y/o comercialización de viajes combinados o productos turísticos, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario.

Renfe Viajeros presta el servicio de transporte de viajeros por ferrocarril, bajo el principio de seguridad, desarrollando su actividad con una clara orientación al cliente, con criterios de calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación, persiguiendo el incremento de la cuota de mercado del ferrocarril, sobre la base del compromiso con la sociedad y el desarrollo de sus empleados.

El presente documento recoge las condiciones por las que se rigen los servicios de transporte en trenes de Renfe Viajeros de ámbito nacional, y las de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte que se presten, cuando así se establezca expresamente, así como derechos y obligaciones de los viajeros.

Los servicios sometidos a obligaciones de servicio público, en los cuales la Administración competente ostenta la potestad tarifaria, pueden tener condiciones de utilización específicas aprobadas por ésta. En consecuencia, las presentes condiciones no pueden tener efecto derogatorio sobre las aprobadas por la Administración competente, que serán aplicables a dichos servicios.

Para viajes internacionales se tendrán en cuenta las particularidades comerciales aplicables a estos, que se encuentran a disposición de los clientes en la web de Renfe, en los puntos de venta autorizados y en las dependencias dedicadas a la atención al cliente.

Por lo que se refiere a los Trenes Turísticos de Renfe Viajeros, serán de aplicación sus propias Condiciones Generales de Contratación y para lo no previsto en las mismas, las presentes Condiciones Generales, en lo que pueda ser aplicable.

Título I

Condiciones Generales del Transporte

Las presentes Condiciones Generales establecen las reglas generales aplicables en las relaciones contractuales entre el viajero y Renfe Viajeros.

Estas Condiciones Generales se establecen sin perjuicio de las particularidades comerciales aplicables a cada uno de los servicios, productos, opciones de precio, tarifas y ofertas que Renfe Viajeros ofrece en cada momento, las que se pueden consultar en la web de Renfe, así como en las dependencias dedicadas a atención al cliente, y en diferentes canales de venta autorizados.

Renfe Viajeros está comprometida con sus clientes en la mejora continua de la calidad de sus servicios, con el fin de lograr la plena satisfacción de los usuarios. Para ello, tiene como objetivo establecer cuando sea posible condiciones específicas de prestación de los servicios más favorables para el cliente que las previstas como mínimos en la normativa de aplicación.

Dichas particularidades comerciales pueden consultarse en la web de Renfe, así como en las dependencias dedicadas a atención al cliente, y en diferentes canales de venta autorizados, formando junto con las Condiciones Generales parte del contrato de transporte a todos los efectos.

Título II

Servicio de Transporte Ferroviario

Renfe Viajeros ofrece diferentes productos para dar el mejor servicio y facilitar la movilidad.

Para ello, define los horarios y servicios de su oferta, en función de la demanda, y anuncia con la antelación suficiente los cambios de horarios y servicios que se puedan producir.

Por otro lado, pone a disposición de sus clientes una gran variedad de ofertas con diferentes particularidades comerciales, que se pueden consultar en la web de Renfe y en diferentes canales de venta autorizados, así como en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Cada título de transporte adquirido por el cliente conlleva, en función del tipo de producto, una serie de prestaciones definidas tanto en tierra como a bordo, junto con las inherentes al tren con el que se realiza el transporte.

Renfe Viajeros tiene suscritas pólizas de seguro o afianzamientos que cubren su responsabilidad civil, teniendo también satisfechas las coberturas del seguro obligatorio de viajeros. Dicha información está disponible en las dependencias dedicadas a la atención al cliente, en la web de Renfe y en diferentes canales de venta autorizados.

Capítulo 1.

Medios para el transporte

Renfe Viajeros agrupa sus servicios de transporte de viajeros en productos, en función de los atributos y características comerciales de éstos.

Los vehículos destinados al transporte de viajeros ofrecerán las prestaciones asociadas a las particularidades comerciales del título de transporte adquirido. Los trenes, según el tipo de servicio que presten, se pueden componer de coches con plazas sentadas y de pie, con plazas acostadas o con plazas sin garantía de asiento.

Para la seguridad de sus clientes, todos los vehículos disponen de las certificaciones y homologaciones requeridas. Renfe Viajeros dispone de un certificado de seguridad como empresa ferroviaria y de un sistema de gestión de la seguridad en la circulación, así como de un plan de asistencia en caso de accidente ferroviario. El personal de Renfe Viajeros con funciones relacionadas con la seguridad en la circulación está en posesión de las habilitaciones correspondientes para desarrollar sus funciones.

Capítulo 2.

Clases de acomodación o tipos de asientos

Renfe Viajeros dispone de varias clases de acomodación o tipos de asientos a bordo de sus trenes en función de las cuales determina el producto comercial que ofrece en los diferentes servicios. Los clientes serán informados mediante los canales antes descritos, y otros que se dispongan al efecto, de las prestaciones que incluye cada clase y tipo de asiento.

Capítulo 3.

Servicios ferroviarios

Renfe Viajeros presta servicios ferroviarios en régimen de libre competencia (llamados Servicios Comerciales) y otros sujetos a obligaciones de servicio público con sometimiento a la normativa legal y reglamentaria de aplicación y a las instrucciones, en su caso, de la Administración competente.

Prestación de Servicios Comerciales

Los Servicios Comerciales son aquellos que atienden las necesidades de demanda de movilidad del mercado y se prestan en régimen de libre competencia y pluralidad de oferta.

Los servicios considerados comerciales son:

- Alta Velocidad-Larga Distancia
- Larga Distancia
- Trenes Turísticos, cuyas Condiciones Generales de contratación se encuentran a disposición de los clientes en la web de Renfe.

Prestación de Servicios sujetos a Obligaciones de Servicio Público

Los servicios sujetos a obligaciones de servicio público por la Administración General del Estado, que debe prestar Renfe Viajeros en la red ferroviaria de interés general, son los definidos en Acuerdo del Consejo de Ministros, de conformidad con el Reglamento (CE) 1370/2007 del Parlamento y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los servicios públicos de transporte de viajeros por ferrocarril y carretera, y lo dispuesto en el artículo 59.1 de la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del sector ferroviario.

Además de la Administración General del Estado, Renfe Viajeros presta en la actualidad otros servicios sometidos a obligaciones de servicio público por otras Administraciones competentes.

Los tipos de servicios sometidos a obligaciones de servicio público son:

- Alta Velocidad-Media Distancia.
- Servicios de Media Distancia que circulan por vías de ancho métrico o ibérico/red de ancho convencional.
- Servicios de Cercanías que discurren por vías de ancho métrico o ibérico/red de ancho convencional.

Título III

Contrato de Transporte

El título de transporte es el documento que formaliza el contrato de transporte, tanto oneroso como gratuito, entre Renfe Viajeros y la persona que viaja, para la prestación de uno o más servicios de transporte, y que faculta al viajero para hacer uso del servicio.

Existen diferentes formatos de títulos de transporte, en función del sistema de venta utilizado. Todos los títulos de transporte están provistos de un sistema de seguridad, con el objetivo de evitar el fraude.

El cliente debe disponer de un título de transporte válido durante todo el viaje, que deberá conservar desde la entrada a la estación de origen hasta la salida de la estación de destino. En caso de ser solicitado por el personal de Renfe Viajeros, o el personal autorizado, deberá presentarlo, junto con los documentos acreditativos correspondientes.

El cliente deberá comprobar, en el momento de obtener el título de transporte, que los datos de este se ajustan a su petición, pudiendo desistir en ese momento de contratar.

Capítulo 1.

Contenido del título de transporte

Servicios con asignación de plaza

El título de transporte de los servicios con asignación de plaza deberá incluir la siguiente información:

- La determinación de la empresa ferroviaria que realizará el transporte.
- El origen del viaje y la hora de salida.
- El destino del viaje y la hora de llegada.
- Identificar número de tren.
- Los transbordos que pudieran producirse con cambio de tren, especificando lugar y hora, en su caso.
- El coche, la clase o tipo de asiento y el número de plaza.
- En su caso, el tipo de prestación de restauración en la plaza.
- El peso y volumen del equipaje admitido, o la indicación de dónde se puede consultar dicha información.
- El precio total del transporte, incluidos los complementos adicionales al transporte, los gastos de gestión si los hubiere, así como la forma de pago.
- El precio de facturación, en su caso, del equipaje.
- La información sobre los seguros u otros afianzamientos mercantiles que el servicio tenga cubiertos.
- La hora límite, si la hubiere, de presentación en los controles de seguridad para el acceso al tren, si el administrador de infraestructuras lo estableciera.
- Indicación de que el transporte queda sometido a las Reglas Uniformes relativas al contrato de transporte internacional de viajeros y equipajes por ferrocarril (CIV).

Aquellos títulos de transporte que sean nominativos serán intransferibles y contarán con los datos necesarios para acreditar la identidad de la persona que viaja.

Para los denominados Billetes Personalizados se requieren datos personales que no aparecen impresos en el billete, con el único objeto de una posible comunicación con el viajero. En los títulos de transporte, tanto de adulto como de niño, con tarifa Billete gratuito de niño, sí aparece impreso el nombre del adulto.

Servicio sin asignación de plaza

Para los servicios sin asignación de plaza se ajustará la información en función del tipo de servicio, tarificación y formato del soporte del título de transporte, pudiendo sustituir algunos contenidos por la indicación del lugar dónde está disponible la información.

Capítulo 2.

Precio y estructura del sistema tarifario

Desde el punto de vista tarifario, Renfe Viajeros estructura el servicio que ofrece a los viajeros en: servicios comerciales y servicios sujetos a obligaciones de servicio público.

A todos los precios habrá que añadirles los gastos de emisión de los títulos de transporte que, en función del canal de venta, pudieran existir, u otros derivados de servicios adicionales que el cliente pudiera contratar.

Servicios Comerciales

Los precios ofertados para los viajes en los trenes de Servicios Comerciales dependerán de: tren-fecha, origen-destino, del canal de venta, de las condiciones comerciales que seleccione el cliente, así como de los tributos que legalmente existan en cada momento. Estas cuantías son dinámicas y pueden variar durante el periodo de venta de cada viaje o servicio, en función de la oferta y la demanda. Adicionalmente, se podrá ofertar en cada viaje una serie de complementos o servicios adicionales, que permitan mejorar el confort y la satisfacción del cliente.

Asimismo, Renfe Viajeros, podrá complementar la estructura anterior con otros productos, promociones u ofertas, de forma que se modifiquen los precios o las condiciones comerciales. Puede accederse a estos productos, con información sobre sus condiciones y precios, a través de la página web de Renfe, así como en el resto de los canales de venta, y en las dependencias dedicadas a atención al cliente y su contratación implica la aceptación de sus condiciones.

Servicios sujetos a Obligaciones de Servicio Público

Los precios de los servicios sometidos a estas obligaciones son aprobados y autorizados por los órganos competentes de la Administración.

El conjunto de precios (Tarifa General o Tarifa Base), es el autorizado por la Administración y el que se aplicará para cada tren, clase de confort, origen-destino y prestaciones, incluyendo los tributos que legalmente sean aplicables en cada momento. Estos precios pueden ser consultados a través de cualquier canal de información y venta autorizado por Renfe Viajeros.

La estructura del sistema tarifario del servicio de Cercanías permite establecer los precios autorizados por Núcleo de Cercanías, (área geográfica donde presta servicio los trenes de Cercanías), y zonas recorridas.

Las estructuras de los sistemas tarifarios, de los cuales derivan los precios autorizados de los servicios de Media Distancia, son únicas y se aplican a cada oferta de servicio.

Promociones o Descuentos

Renfe Viajeros pone a disposición de los clientes una serie de productos comerciales dirigidos al público en general o grupos/ usuarios en particular.

Para poder acceder a los mismos, será necesario, por una parte, cumplir los requisitos establecidos para cada uno de ellos, y por otra, aceptar las condiciones comerciales de utilización.

Para los servicios sujetos a obligaciones de servicio público, los precios autorizados por la Administración son los únicos valores de partida para el cálculo de precios promocionales o con descuento.

En general, para los Servicios sujetos a Obligaciones de Servicio Público los descuentos no serán acumulables a otras ofertas comerciales, salvo que expresamente así se especifique, en cuyo caso la acumulación de descuentos u ofertas solo será admitida en los términos establecidos en las condiciones de adquisición del producto comercial.

Las reducciones aplicables a "Familia Numerosa" serán acumulables a cualquier otro descuento sobre la tarifa aplicable, salvo en los productos, servicios u ofertas establecidos en virtud de acuerdo o convenio, o en los que se utilicen o abonen de forma no individualizada.

En Servicios Comerciales, los descuentos por "Familia Numerosa" serán aplicables únicamente a los precios y contraprestaciones que se refieran específicamente a los servicios de transporte, en los términos previstos en la normativa en la que se establece el procedimiento de bonificación a los miembros de familias numerosas y su posterior compensación a las empresas ferroviarias.

Capítulo 3. Modalidades de títulos de transporte

Renfe Viajeros pone a disposición de los clientes las siguientes modalidades:

- Títulos de transporte **SENCILLO**:
Son aquellos cuya adquisición da derecho a viajar a una sola persona en un único trayecto y fecha, en tren o encaminamiento complementario.
Cuando estos títulos de transporte sean nominativos, éstos serán personales e intransferibles.
- Títulos de transporte **COLECTIVO**:
Son aquellos cuya adquisición da derecho a viajar a más de una persona en un mismo trayecto y fecha con un único título, en tren o, en su caso, encaminamiento complementario. Estos títulos de transporte son pluripersonales.
- Títulos de transporte **COMBINADO**:
Son aquellos que formalizan distintos contratos de transporte y que dan derecho a viajar en diferentes modos de transporte, incluyendo, en su caso, otros servicios asociados, en un único título.
Cuando estos títulos de transporte sean nominativos serán personales e intransferibles.
- Títulos de transporte **MULTIVIAJE**:
Son los que permiten realizar distintos viajes, bien limitados a un número o ilimitados, durante su periodo de validez.
Estos títulos de transporte pueden ser de carácter unipersonal o bien de carácter pluripersonal.
Cuando sean unipersonales y nominativos, éstos serán personales e intransferibles.

Capítulo 4.

Venta de títulos de transporte

Renfe Viajeros distribuye y vende sus productos a través de los canales de venta autorizados, de los que serán informados puntualmente los usuarios.

4.1 Formas y medios de pago

Las formas de pago admitidas por Renfe Viajeros son:

- I. metálico en moneda de curso legal en España
- II. tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe Viajeros
- III. puntos de las tarjetas del programa de fidelización de Renfe Viajeros
- IV. cualquiera otra regulada al efecto

Se podrán utilizar las plataformas y pasarelas de pago que Renfe Viajeros autorice.

El precio del billete deberá ser abonado en el momento de su adquisición, salvo cuando se regule expresamente lo contrario.

4.2 Desglose del IVA

Los títulos de transporte exhibirán el desglose del Impuesto sobre el Valor Añadido -IVA- correspondiente, cuando sea preceptivo.

4.3 Gastos de gestión

La venta de títulos de transporte para los servicios comerciales puede conllevar gastos de gestión, que se calculan como un porcentaje sobre el precio del transporte o un importe fijo.

Los gastos de gestión pueden variar según cada canal de venta específico. La información disponible sobre los gastos de gestión propios de Renfe figura en las particularidades comerciales aplicables, y pueden consultarse en la información disponible en la web de Renfe, así como en los canales de venta autorizados y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

En la compra de títulos de transporte a intermediarios autorizados por Renfe Viajeros, estos podrán establecer y cobrar sus propias comisiones o gastos de gestión, que no figurarán en el título de transporte, sino en la factura del distribuidor.

Capítulo 5.

Validez del título de transporte

5.1- Los títulos de transporte solamente **son válidos** desde su adquisición y hasta la finalización del viaje (o viajes, en el caso de títulos combinados o multiviajes). En algunos servicios serán válidos durante un plazo determinado, para las fechas, trenes, trayectos, zonas y tipos de asientos o clases figurados en los mismos. Los viajeros deberán conservar el título de transporte hasta la finalización de los servicios contratados. En caso de billetes nominativos únicamente son válidos para su titular.

Se deberá portar durante el viaje el título de transporte, en **un soporte autorizado** por Renfe Viajeros, formalizado o validado en su caso, con los documentos originales en vigor que acrediten la identidad del viajero, cuando sea necesario, y las credenciales justificativas para la obtención de los descuentos a los que tenga derecho.

Los Títulos Multiviaje indicarán su periodo de validez. Estos títulos no son válidos por sí mismos para poder viajar hasta que se formalicen o validen para cada viaje, en las máquinas validadoras dispuestas en las estaciones o a bordo de los trenes. La formalización es la obtención de una plaza para una fecha y tren determinados. La validación de un título de transporte es la acción de reflejar de forma mecanizada o electrónica, en los equipos o sistemas destinados para ello, la realización del viaje. Tanto la compra del título de transporte, la reserva de este y su posterior adquisición, como la formalización de los Títulos Multiviaje, deberán realizarse en los canales de venta habilitados al efecto.

Cualquier título de transporte adquirido antes de una revisión de precios al alza o a la baja, será válido para su fecha o periodo de utilización, sin que el viajero deba abonar, o le sea abonada, diferencia alguna.

En los Servicios de Cercanías donde no existe una asignación específica de plaza, para que los títulos de transporte se consideren válidos, deberán validarse antes de iniciar y al finalizar el viaje.

5.2- El título de transporte se considera **no válido** si no se ha efectuado su formalización o validación, obligatoria por parte del viajero, o cuando se haya manipulado o se haya falsificado. También se considera inválido: si presenta cualquier deterioro que impida comprobar sus datos, si contiene cualquier enmienda, si está plastificado, si no se acompaña de la documentación necesaria habilitante para la naturaleza del título de transporte adquirido, si ha sido anulado, si está caducado, agotado, o si no se corresponde con las condiciones propias del viajero o del trayecto.

5.3- Para los Servicios sujetos a Obligaciones de Servicio Público, la obtención simultánea o consecutiva de más de un título de transporte no será válida para realizar un mismo viaje a un precio más reducido.

Capítulo 6.

Cambio de los títulos de transporte

En los servicios de Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Media Distancia Convencional, los títulos de transporte para una fecha y hora determinados podrán ser cambiados por otras fechas u horarios, en función de las condiciones comerciales de cada producto, excepto cuando dichas condiciones adviertan expresamente de que no se admiten cambios. En algunos casos, que serán advertidos con anterioridad al cliente, la opción por un título que permita cambios podrá suponer un incremento del precio, en forma de suplemento o complemento.

El cambio se podrá realizar desde su adquisición y hasta el momento establecido según cada canal de venta, siempre con la necesaria anticipación para poder llevar a cabo los procedimientos internos correspondientes en el sistema de venta, antes de que expire el plazo establecido. Dichos plazos se podrán consultar en la web de Renfe, en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

El cambio puede conllevar gastos, aplicables sobre el precio del título de transporte, una vez deducidos los gastos de gestión, excepto en aquellas ofertas en las que se especifique que dicho cambio se realizará de forma gratuita.

- Los **títulos de transporte** de los servicios de **Cercanías** no admiten cambios.
- Los **Títulos Multiviaje y sus formalizaciones** en los servicios de **Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Media Distancia Convencional** tampoco admiten cambios.

El reintegro o el abono generado, en su caso, se producirá mediante el mismo medio de pago previamente utilizado para la compra del título de transporte.

Capítulo 7.

Anulación de los títulos de transporte

- En los servicios de **Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Media Distancia Convencional**, los **títulos de transporte** podrán ser anulados, en general, dentro de su periodo de validez, excepto los correspondientes a aquellas opciones de precios y tarifas que expresamente indiquen que no admiten anulaciones. Para optar por la anulación en algunos servicios se deberá abonar una cantidad adicional.
La anulación se podrá realizar desde su adquisición y hasta el momento establecido por cada canal de venta, siempre con la necesaria anticipación para poder llevar a cabo los procedimientos internos correspondientes en el sistema de venta antes de que expire el plazo establecido. Dichos plazos podrán consultar en la web de Renfe, en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.
El trámite de anulación puede conllevar gastos, aplicables sobre el precio del título de transporte, una vez deducidos los gastos de gestión, excepto en aquellas ofertas en las que se especifique que se realiza de forma gratuita.
Los Títulos Multiviaje de **Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Media Distancia Convencional** se podrán anular según el régimen comercial específico aplicable a cada Título Multiviaje, que se podrá consultar en la web de Renfe, así como en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.
- En los servicios de **Cercanías** solo se admiten las anulaciones **de los títulos de transporte** en el momento de la compra y siempre que no se haya realizado la **validación** en los equipos destinados a ello. Esta anulación no generará coste alguno para el cliente.
El reintegro se producirá mediante el mismo medio o forma de pago previamente utilizado para la compra del título de transporte.

Título IV

Ocupación de la Plaza

Capítulo 1. Generalidades

Se considera ocupación de plaza el ejercicio del derecho que tiene el cliente de ocupar un espacio sentado, con o sin garantía de plaza, en un tren y trayecto concreto, mediante la adquisición de un título de transporte válido, en función del servicio ofrecido en cada caso.

El cliente que haya abonado una plaza podrá compartir su uso con un menor que tenga derecho a ello, cuando así esté previsto en régimen comercial específico aplicable, que se podrá consultar en la web de Renfe, así como en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

En todo caso, cada asiento o cama únicamente podrán ser ocupados como máximo por dos personas: una persona con título de transporte válido y derecho a ocupar una plaza y un menor que cumpla los requisitos para viajar sin ocupar plaza.

También se podrán establecer requisitos comerciales para que una persona pueda adquirir y ocupar dos plazas contiguas.

En **Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Media Distancia Convencional con plazas asignadas**, la gestión de las plazas libres estará a cargo del personal encargado de la supervisión o intervención en ruta. Cualquier modificación de plaza a lo largo del viaje deberá ser solicitada previamente a este personal.

En **Cercanías y Media Distancia Convencional sin plazas asignadas**, el cliente podrá ocupar un asiento, si está libre, o viajar de pie.

Capítulo 2. Acceso al tren

El cliente deberá disponer de un título de transporte válido durante todo el viaje, que estará obligado a conservar desde la entrada a la estación de origen hasta la salida de la estación de destino. En caso de ser solicitado por el personal autorizado, deberá presentarlo, junto con los documentos acreditativos correspondientes.

El acceso al tren debe realizarse en la estación de origen del viaje que figure en el título de transporte. En caso de no ser ocupada la plaza a la que se tenga derecho, en función del título adquirido en dicha estación de origen, en los servicios Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Media Distancia Convencional con asignación de plaza, Renfe Viajeros podrá hacer uso de la plaza disponible, sin que el cliente tenga derecho a reintegro alguno.

Para determinados productos o servicios, y sólo para el caso de que en un mismo municipio existiesen varias estaciones por las que concurra el recorrido o trayecto del viaje contratado, se admitirá que el cliente inicie su viaje en cualquiera de ellas, sin obligación de que sea la estación que figura en su título de transporte como origen siempre y cuando el tren en el que vaya a viajar tenga una parada programada en dicha estación. En este caso, el cliente no tendrá que abonar suplemento alguno, ni tendrá derecho a reintegro alguno sobre el trayecto no utilizado. Estos productos o servicios podrán consultarse en la web de Renfe, así como en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Capítulo 3.

Control de acceso o en ruta

El personal encargado de la supervisión, u otro personal autorizado por Renfe Viajeros, podrá requerir al viajero el documento que acredite su identidad, en relación con el título de transporte, en el control de acceso, al acceder al tren, durante su recorrido o antes de abandonar la estación de destino. El cliente deberá presentar, igualmente, cuando se le solicite, el título de transporte, en cualquier soporte autorizado, junto con los documentos justificativos del derecho a la obtención de los descuentos aplicados.

El viajero a bordo sin título de transporte que hubiera accedido al tren en una estación sin posibilidad de venta de título de transporte deberá regularizar su situación ante el personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, u otro agente que Renfe Viajeros haya autorizado. En este supuesto se entregará al viajero el justificante del pago realizado. En otro caso, será de aplicación lo indicado en estas Condiciones Generales para viajeros sin título de transporte.

El personal encargado de la supervisión o intervención en ruta podrá realizar el canje de cualquier billete, cuando exista causa justificada.

Capítulo 4.

Interrupción del viaje por parte del cliente

Si el viajero decide voluntariamente interrumpir el viaje en una estación intermedia, no tendrá derecho a ningún reintegro respecto al trayecto no utilizado, quedando invalidado el título para viajar.

Capítulo 5.

Cambio de plaza o tipo de asiento una vez iniciado el viaje

Se podrá realizar un cambio de plaza dentro del mismo tipo de asiento o clase o a una inferior, previa solicitud al personal encargado de la supervisión o intervención en ruta y siempre que existan plazas disponibles. Si se realiza el cambio de plaza, a una de inferior tipo de asiento o clase, el cliente no tendrá derecho a reintegro alguno.

Cuando el cambio de plaza fuera decidido por el personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, como consecuencia de una incidencia relacionada con la prestación del servicio, el viajero no abonará diferencia de precio alguna por la acomodación en plaza más cara. Si el cambio se realiza a una plaza de menor coste, se devolverá al cliente la diferencia de precio.

Capítulo 6.

Mejora de tipo de asiento, opción de precio o clase una vez iniciado el viaje

El cliente que ostente un título válido podrá solicitar la mejora de tipo de asiento, de tarifa, opción de precio o de clase, previa solicitud al personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, autorizándose siempre que lo permitan las condiciones del tren, las plazas, la opción de precio, o tarifa aplicada en el título de transporte. En tal caso, el cliente deberá abonar en el acto, la diferencia de precio, conforme a las condiciones establecidas y las tarifas vigentes para el título de transporte con el que viajaba en el momento de la solicitud.

Aún en el caso de que no se produjera la solicitud previa de mejora, el personal encargado de la supervisión o intervención en ruta podrá ofrecer al cliente la regularización de su billete, abonando la diferencia de la mejora, o continuar el viaje en las condiciones figuradas en el billete.

En el caso de que la mejora solicitada conlleve restauración en la plaza, u otra prestación que requiera un suministro previo, y no se dispusiera de las provisiones necesarias, se informará al cliente sobre la imposibilidad de prestar ese servicio. Si el cliente acepta en esas condiciones el cambio, se entenderá que está conforme y que renuncia a la restauración, o prestación de la que se trate, no efectuándose reembolso alguno posterior por este motivo.

Capítulo 7.

Prolongación del recorrido una vez iniciado el viaje

En los servicios de **Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, Alta Velocidad-Media Distancia y Media Distancia Convencional**, el viajero que desee prolongar el recorrido, lo deberá comunicar previamente al personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, autorizándose siempre que lo permitan las condiciones del tren, la disponibilidad de plazas y la opción de precio o tarifa aplicada en el título de transporte. En tal caso, el cliente deberá abonar en el acto el precio adicional del nuevo trayecto:

- Conforme a las condiciones establecidas para el título de transporte con el que viajaba en el momento de la solicitud, o bien
- Conforme a las condiciones y tarifas aplicables, (en caso de que el cliente opte por la mejora del tipo de asiento), de tarifa, de opción de precio o de clase.

Si no se produjera dicha solicitud previa y abono de la tarifa, en las condiciones elegidas, al personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, se considerará al cliente desprovisto de título de transporte válido para el recorrido de prolongación.

En los servicios de Cercanías, el cliente provisto de título válido podrá prolongar su viaje dentro y fuera del Núcleo, previa comunicación y regularización de su pago en la estación de origen. Únicamente en el caso de que la estación de origen no tenga venta asistida, la regularización del pago se hará en ruta.

Dentro del Núcleo de Cercanías el cliente deberá abonar un título de transporte complementario del nuevo trayecto y conservar ambos títulos de transporte hasta finalizar los dos recorridos. Los clientes con títulos cargados en la Tarjeta sin Contacto de Renfe Viajeros podrán prolongar su viaje solamente dentro del Núcleo de Cercanías, y en ese caso, deberán abonar un título de transporte complementario, y conservar ambos títulos de transporte hasta finalizar los dos recorridos.

Fuera del Núcleo de Cercanías el cliente deberá adquirir un nuevo título de transporte con la tarifa que corresponda de Media Distancia Convencional desde el origen hasta la estación que desee prolongar su viaje, descontando el importe del Billete Sencillo de Cercanías que el cliente adquirió anteriormente, debiendo conservar ambos títulos de transporte hasta finalizar los dos recorridos.

Los Títulos Multiviaje y los emitidos por los Consorcios de Transporte o asimilados no admiten prolongación del recorrido fuera del Núcleo.

Título V

Condiciones de Viaje para Menores

Con independencia de la edad de los menores, todos deben disponer de un título de transporte válido en Alta Velocidad-Larga Distancia, Larga Distancia, y Alta Velocidad-Media Distancia. En estos servicios, los menores de 14 años deberán viajar con la compañía de una persona adulta.

Renfe Viajeros podrá aplicar descuentos y ventajas comerciales para el viaje de los menores de edad, atendiendo al servicio utilizado y a su edad. Las particularidades comerciales aplicables a cada servicio podrán consultarse en la información disponible en la web de Renfe y en los diferentes canales de venta autorizados, así como en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

La edad de los menores que tienen derecho a viajar de forma gratuita sin ocupación de plaza se establece en las especialidades comerciales aplicables antes referidas.

En determinados trenes, Renfe ofrece un servicio para que los menores de edad puedan viajar solos sin la compañía de un adulto y bajo la supervisión del personal de a bordo. Las condiciones de este servicio podrán consultarse en la información disponible en la web de Renfe y en los diferentes canales de venta autorizados, así como en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Para todos los servicios, los menores de 18 años que viajen sin su madre, padre o tutor legal lo harán siempre bajo la responsabilidad de estos.

Título VI

Condiciones de Viaje para Personas con Discapacidad o Movilidad Reducida

Las personas con discapacidad o con movilidad reducida podrán hacer reservas u obtener títulos de transporte sin necesidad de viajar acompañados por otra persona, a menos que sea estrictamente necesario para garantizar que el viaje se desarrolle en condiciones adecuadas de seguridad, atendiendo a la normativa aplicable.

Renfe Viajeros dispone de material accesible, especialmente diseñado para posibilitar el viaje a estas personas. Para determinados trenes, servicios y estaciones está disponible el denominado "Servicio de Asistencia", prestado por el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias, que es un servicio especializado para facilitarles el transporte en ferrocarril a personas con discapacidad o movilidad reducida. Las condiciones comerciales específicas aplicables a este servicio podrán consultarse en la información disponible en la web de Renfe, así como en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Título VII

Servicios Complementarios

Se consideran servicios complementarios el transporte de: equipaje, animales de compañía, elementos de movilidad individual y cualquier bulto que el viajero pueda válidamente llevar consigo. El viajero deberá colocarlos adecuadamente en los lugares destinados para ello, respetando los límites de peso, volumen y dimensiones establecidos en las condiciones comerciales específicas. Además, deberá custodiarlos debidamente, evitando cualquier daño, molestia o peligro, y será responsable de los daños y perjuicios causados que sean imputables al incumplimiento de estos deberes.

También Renfe Viajeros podrá ofrecer la posibilidad de elegir servicios de valor añadido, tanto prestados por Renfe Viajeros como por otras empresas, y añadirlos como complemento adicional al precio del transporte en el proceso de compra.

Las condiciones comerciales aplicables a todos estos podrán consultarse en la Normativa Comercial, disponible en la web de Renfe, así como en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Capítulo 1.

Viaje con animales de compañía (mascotas)

Renfe Viajeros ofrece la posibilidad de realizar el viaje con animales de compañía en los trenes, según las condiciones comerciales específicas de cada servicio ferroviario. En algunos casos, Renfe Viajeros podrá limitar o excluir el transporte de mascotas, informando al cliente antes de la compra de esta circunstancia.

Estos animales estarán siempre bajo el control de la persona que los porte en todas las fases del viaje. Si otros viajeros muestran objeciones a viajar con animales, o las mascotas producen molestias, el personal de a bordo buscará la alternativa más favorable para poder continuar el viaje en otro lugar del tren.

La persona que viaje con la mascota será responsable de que ésta cumpla las condiciones higiénico-sanitarias y de seguridad, y disponer durante el viaje de la documentación preceptiva, conforme a la legislación vigente.

Capítulo 2.

Equipajes

Se considerará equipaje admisible todo bulto de mano que contenga prendas y objetos de uso personal o profesional que el cliente lleve consigo, cuya naturaleza no contravenga las disposiciones de seguridad establecidas en la legislación vigente, y no suponga peligro para la seguridad del transporte, ni obstaculice la explotación ferroviaria, ni represente peligro o molestia para otros viajeros.

Todo viajero podrá llevar consigo, bajo su custodia y responsabilidad, en los lugares destinados al efecto, y en su caso previo pago, el número de bultos de mano y con las dimensiones que se establezcan en las condiciones comerciales relativas a la admisibilidad y regulación del equipaje aplicables a cada servicio que están disponibles en la web de Renfe, así como en los distintos canales de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

El viajero no podrá llevar consigo:

- Materiales susceptibles de explosión o inflamación,
- Bultos que por su naturaleza, tamaño, tipología, volumen, olor o contenido puedan:
 - Ser considerados como peligrosos
 - Dañar, molestar o manchar a los demás viajeros y a sus equipajes
 - Dañar el material ferroviario, obstaculizar la explotación ferroviaria o poner en peligro la seguridad del transporte.

Renfe Viajeros responderá por la pérdida, deterioro o daños a los equipajes en los supuestos y en los términos previstos en el Título IX "Responsabilidad de Renfe Viajeros" de las presentes Condiciones Generales.

El equipaje que por sus dimensiones o características no cumpla los requisitos para ser considerado equipaje de mano se considerará "equipaje especial". El cliente solo podrá llevarlo consigo siempre que cumpla lo establecido en la normativa comercial específica.

2.1 Bicicletas y otros elementos de movilidad individual

Solo estará permitido el acceso a los trenes con bicicletas y otros elementos de movilidad individual, en su caso, previo pago, cuando así se establezca expresamente para determinados servicios o trenes, en los términos indicados en las condiciones comerciales específicas, y siempre que sean fácilmente manejables, no afecten de manera adversa al servicio ferroviario, y se cumplan los requisitos establecidos en las citadas condiciones.

Capítulo 3.

Viaje con armas

Renfe Viajeros únicamente admitirá viajeros que porten armas en los trenes, cuando se cumplan todos los siguientes requisitos:

- Que se trate de armas de deportistas o armas reglamentarias, según su definición legal.
- Que vayan desmontadas o dentro de sus cajas o fundas.
- Que vayan acompañadas de las correspondientes guías, licencias y demás documentación exigida legalmente.

Cuando se trate de personal de las Fuerzas Armadas, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, del Servicio de Vigilancia Aduanera o de personal de empresas de seguridad que realicen funciones de custodia o vigilancia, bastará con la exhibición de su guía de pertenencia y su Tarjeta de Identidad Militar o, en su caso, el carné profesional. En caso de viajar fuera de servicio deberán portar el arma desmontada y dentro de su caja o funda.

Los portadores de armas deberán, en todo momento, actuar con la diligencia y precaución necesarias y comportarse de forma que no pongan en peligro o causen alarma, daños o molestias a los demás viajeros o a sus bienes, y no pongan en peligro la seguridad del transporte ni obstaculicen la explotación ferroviaria.

Capítulo 4.

Objetos olvidados, perdidos o abandonados

Los objetos olvidados, perdidos o abandonados por los clientes, que sean hallados en los trenes, andenes u otras dependencias de la estación, serán entregados al responsable del ámbito correspondiente para su custodia, durante un periodo de tiempo determinado y durante el cual estarán a disposición de los clientes para su entrega, previa justificación de su propiedad.

Título VIII

Derechos y Obligaciones de los Viajeros

Capítulo 1.

Derechos

Los viajeros de Renfe Viajeros tienen, entre otros, los siguientes derechos:

1. A ser informados de la existencia de estas Condiciones Generales, que estarán a su disposición en la página web de Renfe, así como en los canales y puntos de venta y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.
2. Al acceso, con la suficiente antelación, a los horarios de los servicios y a los precios correspondientes, así como al resto de información disponible sobre el servicio ferroviario. En especial a ser informados en caso de retraso de la salida o de la llegada, de la situación y de la hora estimada de salida y llegada, en cuanto esta información esté disponible.
3. A recibir antes del viaje, cuando así lo soliciten, la siguiente información:
 - Horarios y condiciones del viaje más rápido y de las opciones de precio y tarifas más económicas.
 - Accesibilidad, condiciones de acceso y disponibilidad de instalaciones para personas con discapacidad o movilidad reducida.
 - Asientos o plazas disponibles.
 - Actividades que puedan perturbar o retrasar los servicios.
 - Disponibilidad de servicios complementarios.
 - Condiciones para la admisión de equipaje y accesibilidad y condiciones de acceso para bicicletas.
 - Procedimientos para recuperar el equipaje olvidado o perdido.
 - Procedimientos para presentar reclamaciones y quejas.
4. A recibir durante el viaje información sobre:
 - Servicios a bordo.
 - Estación siguiente con parada.
 - Posibles retrasos e incidencias.
 - Principales servicios de enlace.
 - Cuestiones de seguridad.
5. A celebrar con Renfe Viajeros un contrato de transporte ajustado a lo dispuesto en la legislación vigente, mediante la adquisición de un título válido para el viaje desde o hasta cualquiera de las estaciones en las que se reciban o apeen viajeros en el viaje contratado, sin perjuicio de lo establecido en el Título IV Capítulo 2 "Acceso al Tren" de las presentes Condiciones Generales. A estos efectos, los trenes solo efectuarán parada en las estaciones o apeaderos previamente determinados por Renfe Viajeros.
6. A recibir el servicio contratado en las adecuadas condiciones de calidad y seguridad.
7. A ser informados de los procedimientos establecidos para resolver las controversias que puedan surgir en relación con el transporte ferroviario, que son los siguientes:

- a) Los viajeros, sin perjuicio de poder instar la defensa de sus pretensiones ante la jurisdicción ordinaria, están facultados para dirigir reclamaciones y quejas relacionadas con la prestación del servicio directamente a Renfe Viajeros, que podrán realizar en los términos previstos en el Título IX Capítulo I “Garantías para el viajero” de las presentes Condiciones Generales.
 - b) Renfe Viajeros tendrá, a disposición de los usuarios, un formulario o libro de reclamaciones, con el formato, edición o modelo que se determine reglamentariamente.
 - c) Igualmente, los clientes están facultados para dirigir sus reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio de transporte ferroviario y para instar la defensa de sus pretensiones ante los organismos arbitrales competentes.
8. A ser resarcidos de los perjuicios que se les causen, en caso de incumplimiento de las obligaciones que correspondan a Renfe Viajeros.
 9. A ser informados de las pólizas de seguro o afianzamientos que Renfe Viajeros tenga contratadas para garantizar su responsabilidad. Esta información que estará disponible en las dependencias dedicadas a la atención al cliente, así como en los distintos canales de venta y en la web de Renfe.
 10. A cambiar y anular sus títulos de transporte en los términos previstos en estas Condiciones Generales y en las condiciones comerciales específicas de aplicación.

Capítulo 2.

Obligaciones de los viajeros

Los viajeros deberán cumplir las siguientes obligaciones:

1. Adquirir el título de transporte correspondiente al trayecto deseado; comprobar que los datos incluidos en el mismo se corresponden con lo solicitado; ir provistos del mismo durante el tiempo que dure el viaje y hasta la salida de la estación de destino, así como presentar el mismo, junto con la documentación original y en vigor que acredite la identidad del viajero, al personal de Renfe Viajeros o al personal autorizado por ésta cuantas veces sea requerido para ello, absteniéndose de viajar sin título de transporte válido y suficiente o con título que no acompañe los documentos acreditativos, en función de las características del viaje y condiciones de utilización según el descuento o la tarifa aplicable.
2. Atender las indicaciones que les formule el personal de Renfe Viajeros o el personal autorizado por ésta en relación con la correcta prestación del servicio, así como lo indicado en los carteles colocados a la vista en instalaciones y trenes, y permanecer únicamente en las instalaciones ferroviarias en el horario en que esté prevista su utilización para los clientes.
3. Cumplir las normas vigentes en materia de seguridad y orden público, y de protección civil, y someterse a los controles de seguridad dispuestos para el acceso a los vehículos y zonas de embarque, no permitiéndose su entrada en caso contrario. Los viajeros deberán abstenerse de cualquier actividad o acción que por su naturaleza pueda alterar el orden público, perturbar a los demás clientes o considerarse molesta u ofensiva para éstos o para el personal de Renfe Viajeros o los autorizados por ésta, o que implique peligro para su integridad o ponga en peligro la seguridad del transporte por ferrocarril.
4. Abstenerse de fumar, distribuir publicidad, pegar carteles, mendigar, organizar rifas o juegos de azar con ánimo de lucro y vender bienes o servicios en los trenes, instalaciones y dependencias de Renfe, sin autorización expresa previa y por escrito de Renfe Viajeros, así como realizar cualquier otra acción prohibida por la legislación vigente.

5. Acceder o abandonar el tren cuando se encuentre plenamente parado únicamente en las paradas establecidas al efecto; viajar en los lugares habilitados para los viajeros, procurando no dificultar el paso en los lugares destinados al tránsito de personas; y absteniéndose de entrar en las cabinas de conducción u otros lugares de los trenes o en las instalaciones reservadas para uso exclusivo del personal ferroviario o de personas autorizadas.
6. Respetar los vehículos e instalaciones, así como abstenerse de cualquier acción que pueda presentar un peligro para la seguridad del ferrocarril, sus medios e instalaciones de todo tipo, o suponga deterioro o suciedad en el material, los vehículos o las instalaciones ferroviarias.
7. Abstenerse de manipular los mecanismos de apertura o cierre de las puertas o cualquier otro mecanismo o dispositivo de uso exclusivo del personal de Renfe Viajeros; de hacer uso, sin causa justificada de los mecanismos de alarma, parada de los trenes, o de cualquier otro dispositivo del tren; de impedir o forzar la apertura o cierre de las puertas de acceso a los trenes, así como de lanzar o depositar objetos o materiales o hacer vertidos de cualquier naturaleza en los trenes o instalaciones ferroviarias.
8. Cumplir con lo previsto en el Título VII de las presentes Condiciones Generales respecto a la admisión y transporte de animales domésticos, de bicicletas, armas, bultos y equipajes.

Capítulo 3.

Consecuencias del incumplimiento de las obligaciones de los viajeros

El incumplimiento de alguna de las obligaciones por el viajero, indicadas en el Capítulo 2 del Título VIII, podrá determinar el cese de la obligación para Renfe Viajeros de transporte del viajero y los objetos que porte, sin derecho a devolución de importe alguno y la exigencia de la indemnización de daños y perjuicios pertinente, sin perjuicio de la sanción administrativa o de otro orden que, en su caso, pudiera ser impuesta por la Administración o Autoridad judicial competente.

3.1 Personas que viajan sin título de transporte válido y regularización de este en ruta

El cliente debe disponer de un título de transporte válido durante todo el viaje, que se debe presentar, junto con los documentos acreditativos, al personal de Renfe Viajeros, o al personal autorizado por ésta, cuando sea requerido debiéndose conservar hasta la finalización de los servicios contratados.

Si el cliente, en ruta, no presenta el título de transporte o alguno de los documentos acreditativos, se le considerará viajero desprovisto de título de transporte válido para viajar, y el personal encargado de la supervisión o intervención en ruta procederá a regularizar esta situación.

Dicha regularización se llevará a cabo de la siguiente manera:

- 1.1. Cuando el cliente proceda de una estación sin venta de billetes, o de una estación con venta de billetes en la que no sea posible temporalmente la venta de estos, el cliente abonará el importe del billete del trayecto que corresponda. En el caso de que el cliente tenga derecho a algún descuento, deberá acreditarlo en ruta para su aplicación y, en caso contrario, deberá abonar el título de transporte a Tarifa General/Base o precio de referencia. En el supuesto de que Renfe Viajeros no pueda aplicar la tarifa solicitada en ruta, el cliente deberá abonar el título de transporte a Tarifa General/ Base o precio de referencia, pudiendo posteriormente reclamar el reintegro de la diferencia. De forma excepcional, los viajeros con discapacidad visual, usuarios de sillas de ruedas, viajeros de avanzada edad o con discapacidad intelectual o cognitiva, abonarán sólo el importe de título del transporte del trayecto que corresponda, aun cuando puedan adquirir el billete a través de una máquina autoventa de la estación o por otros canales.

1.2 En otros supuestos distintos a los recogidos en el apartado 1.1 anterior, al viajero sin título de transporte válido se le aplicarán las penalizaciones que puedan corresponder. Los títulos de transporte que no sean válidos, o sean utilizados fraudulentamente, serán retirados por el personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, sin derecho a reintegro alguno, y sin perjuicio de las actuaciones o penalizaciones previstas a continuación.

3.2 Penalizaciones por viajar sin título de transporte válido

Si el cliente está desprovisto de título de transporte válido o carece de derecho alguno para las bonificaciones o reducciones obtenidas y accede al tren sin que concurren las circunstancias descritas en el párrafo 1.1 anterior, deberá abonar el importe del título de transporte del trayecto correspondiente al precio de referencia o a la Tarifa General/ Base, incluyendo los gastos de gestión establecidos por Renfe Viajeros, además de las siguientes penalizaciones por acceder al tren de forma indebida:

Alta Velocidad-Larga Distancia y Larga Distancia

300 euros.

Alta Velocidad-Media Distancia

200 euros.

Media Distancia Convencional

200 euros.

Cercanías

100 euros.

Si el abono se realiza en un plazo inferior a 30 días naturales, se aplicará una reducción del 50% de la cantidad a pagar por estas penalizaciones, conforme a las normas, procedimientos particulares y en los canales de venta que se establezcan para cada servicio ferroviario.

3.3 Inadmisión de viajeros

Renfe Viajeros podrá obligar a abandonar sus vehículos de transporte a los viajeros sin título de transporte válido que se hayan negado a regularizar esta situación, o a los viajeros que con su conducta o portando algún objeto, equipaje o vehículo, alteren el orden o representen un peligro para la seguridad y el buen funcionamiento de la explotación del transporte, o para la seguridad de los demás viajeros, o los que les incomoden gravemente.

Queda prohibido el acceso a los vehículos con patinetes, monociclos o cualesquiera otros dispositivos de movilidad personal eléctricos o dotados de baterías, por considerarse que constituye un peligro para la seguridad y el buen funcionamiento de la explotación del transporte y de los viajeros.

En todo caso, se excluyen de esta prohibición los vehículos para personas con movilidad reducida, así como las bicicletas eléctricas.

En estos supuestos, dichos viajeros deberán abandonar el tren en la estación en la que estuviera estacionado, o si se encontrara en tránsito, en la siguiente estación en la que efectúe parada, sin derecho a reembolso del precio pagado, y sin perjuicio de las sanciones que pudieran corresponder por las infracciones que hubieran cometido y de la aplicación, en su caso, de las penalizaciones previstas en las presentes Condiciones Generales.

Podrá denegarse también el acceso a los vehículos de transporte y a las salas de embarque o de espera a aquellas personas que no se sometan a los controles de seguridad establecidos.

Título IX

Responsabilidad de Renfe Viajeros

Renfe Viajeros está obligada a prestar el servicio contratado en las condiciones recogidas en el título de transporte, en el presente documento y en las condiciones comerciales específicas aplicables, y responderá frente al viajero en caso de incumplimiento de conformidad con la legislación vigente y dentro de los límites indicados en el presente Título.

Capítulo 1.

Garantías para el viajero

Renfe Viajeros tiene garantizada la cobertura de la responsabilidad civil en la que pueda incurrir, en particular, la derivada de los daños causados a los viajeros y al equipaje.

De manera general, los viajeros podrán ser indemnizados, conforme a la legislación vigente y a la Normativa Comercial, cuando quede probado un incumplimiento del contrato de transporte por causa imputable a Renfe Viajeros.

Sin perjuicio de otras condiciones comerciales específicas más favorables previstas expresamente para determinados servicios en la Normativa Comercial de Renfe Viajeros, que se aplicarán de forma preferente, el viajero será indemnizado en los casos de cancelación, interrupción y retraso de la forma establecida en el presente Título IX.

Renfe Viajeros tendrá a disposición de los viajeros un libro u hojas de reclamaciones en los términos previstos en la normativa sectorial ferroviaria, así como un teléfono gratuito específico para atención de reclamaciones y un buzón de Atención al Cliente de la web de Renfe.

Los viajeros podrán presentar sus reclamaciones o quejas en dicho libro u hojas de reclamaciones, sin perjuicio de poder utilizar los medios de comunicación mencionados en el párrafo anterior.

El plazo de presentación de la reclamación será el establecido en la legislación aplicable vigente.

Capítulo 2.

Responsabilidad por cancelación, interrupción o retraso

El viajero afectado por la cancelación, interrupción o retraso del viaje podrá tener derecho a recibir la indemnización prevista en los términos establecidos en la legislación aplicable.

En el caso de que el retraso de la salida o de la llegada sea superior a 60 minutos, Renfe Viajeros estará obligada a proporcionar asistencia al viajero en los términos establecidos en la legislación vigente.

Cuando exista cancelación o interrupción del viaje contratado por personas con discapacidad o movilidad reducida, se llevará a cabo la habilitación de su título de transporte para otro tren u otro modo de transporte, debiendo cumplir en dicho supuesto unas condiciones similares de accesibilidad.

El viajero no tendrá derecho a indemnización si Renfe Viajeros informa del retraso, antes de la compra del título de transporte o si la duración de este es menor de 60 minutos.

En cualquier caso, podrán establecerse compensaciones más ventajosas a las indicadas en estas Condiciones Generales. Estas compensaciones más ventajosas se encontrarán a disposición de los clientes en la página web de Renfe, así como en los distintos canales de venta autorizados y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Lo dispuesto en el presente apartado se aplicará a los viajes realizados al amparo de títulos emitidos por los Consorcios y Autoridades del Transporte y títulos Multiviaje, conforme a sus condiciones comerciales específicas, y con las excepciones y limitaciones previstas en la normativa de aplicación.

Para los servicios de transporte sucesivos explotados por una o varias empresas ferroviarias se estará a lo dispuesto en la legislación vigente, así como en los acuerdos y contratos firmados entre las distintas empresas

2.1 Cancelación del viaje

Se entiende por cancelación del viaje la no realización de este, es decir, la imposibilidad de que se lleve a cabo en las condiciones previstas en el título de transporte.

En el caso de que la causa de la cancelación del viaje sea atribuible a la empresa operadora se tendrá en cuenta la antelación con la que se produce la cancelación, y en función de esa antelación el viajero tendrá derecho a:

- Si la cancelación se produce antes de las 48 horas, el viajero tiene derecho al reintegro del precio pagado por el billete o al cambio sin gastos del título de transporte para otro tren u otra fecha.
- Si la cancelación se produce en las 48 horas previas a la hora de salida que figura en el billete, el viajero tiene derecho a que se le reintegre el precio pagado o a que se le proporcione el transporte en otro tren u otro modo de transporte en condiciones equivalentes a las pactadas.
- Si la información de la cancelación del viaje se produce dentro de las 4 horas previas a la hora de salida que figura en el billete, el viajero tiene derecho al reintegro del precio del billete o a que se le proporcione el transporte en otro tren u otro modo. Si el viajero optara por no utilizar la alternativa de transporte ofrecida, tiene derecho además a una indemnización del doble del importe del título de transporte.
- En Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) y en Media Distancia Convencional de ancho métrico, excepto para títulos consorciados, cuando la cancelación del viaje sea debida a la supresión/paralización del servicio durante al menos una hora, el viajero podrá optar por:
 - La resolución del contrato de transporte percibiendo el importe íntegro correspondiente al viaje.
 - La habilitación de su título de transporte para cuando exista la posibilidad de realizar el viaje.
 - La realización del viaje por otros modos de transporte que, en su caso, Renfe Viajeros habilite.

Si el viajero optase por utilizar la alternativa de transporte ofrecida, será de aplicación lo establecido en las condiciones comerciales aplicables, que se podrán consultar en la información disponible en la web de Renfe, así como en los canales de venta autorizados y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Con relación a la compatibilidad de las indemnizaciones derivadas por cancelación con otras indemnizaciones a las que el viajero pudiera tener derecho será de aplicación lo establecido en las condiciones comerciales aplicables, que se podrán consultar en la información disponible en la web de Renfe, así como en los canales de venta autorizados y en las dependencias dedicadas a atención al cliente.

2.2 Interrupción del viaje

Se entenderá por interrupción del viaje la paralización de este una vez iniciado.

Cuando como consecuencia de la interrupción del viaje se incurra en alguno de los supuestos previstos en el apartado siguiente, para el caso de retraso, será de aplicación lo previsto en el mismo.

Si el tren se encuentra bloqueado en la vía, Renfe Viajeros realizará el transporte a la estación de ferrocarril de origen, a otra estación de origen alternativa o al destino final del servicio, siempre y cuando sea físicamente posible.

2.3 Retrasos

Se considera retraso el tiempo transcurrido entre la hora programada de llegada del viajero, según el horario publicado, y la hora real de llegada a la estación del destino indicada en el billete.

Cuando se prevea que el tren saldrá de origen con retraso respecto al horario publicado, el cliente tendrá derecho a una de las siguientes opciones:

- Al cambio sin gastos del título de transporte para otro tren u otra fecha,
- Al reintegro del precio pagado por el viaje no realizado,
- A continuar el viaje en el mismo tren.

Si durante el viaje se produce un retraso igual o superior a 60 minutos en la llegada al destino que figura en el título de transporte, el viajero podrá optar por:

- a) El reintegro del importe del título de transporte correspondiente a la parte del viaje no efectuada.
- b) Si a causa de este retraso el viaje ha perdido la razón de ser para el viajero o no desea continuar el viaje, tendrá derecho a percibir también el importe del título de transporte correspondiente a la parte del viaje efectuado. En este caso, Renfe Viajeros proporcionará, y cuando así proceda, un servicio de regreso lo antes posible al punto de partida.
- c) La continuación del viaje hasta el punto de destino ya sea por la ruta prevista o por otra vía alternativa, en unas condiciones de transporte similares a las contratadas. El viajero también puede optar por realizar el viaje, sin gastos, en una fecha posterior.

Excepto por las causas previstas por la legislación vigente, en caso de retraso en la llegada a destino por tiempo igual o superior a 60 minutos, el cliente tendrá derecho a una indemnización equivalente al 50 por ciento del precio del título de transporte utilizado. Cuando el retraso supere los 90 minutos, la indemnización será equivalente al total de dicho precio.

2.4 Garantía de enlace

Renfe Viajeros garantiza el enlace entre sus trenes en las condiciones indicadas a continuación, con excepción de lo establecido para los trenes de Cercanías y aquellos otros servicios o productos en que así lo indiquen sus condiciones comerciales específicas.

Esta garantía será de aplicación únicamente cuando, entre la hora teórica de llegada del primer tren y la de salida del segundo, exista un intervalo horario de 60 minutos –si el cambio de tren se realiza en la misma estación–, o de 90 minutos –si el cambio de tren se realiza entre dos estaciones del mismo municipio–, y permitirá obtener las compensaciones establecidas expresamente en las condiciones comerciales específicas para el caso de pérdida de enlace.

En los Servicios de Cercanías no se garantiza el enlace en ningún caso.

Los transbordos con otros medios de transporte o trenes de distintas compañías ferroviarias, al amparo del billete combinado correspondiente, se regularán según lo dispuesto en la legislación vigente, así como en los acuerdos y contratos firmados entre las distintas compañías.

Título X

Protección de Datos de Carácter Personal

La información relativa al tratamiento y a la protección de los datos personales se pondrá a disposición de los clientes en los términos requeridos por la normativa aplicable, y en todo caso en la página web de Renfe, en el apartado política de privacidad, así como en los distintos canales de venta y las dependencias dedicadas a atención al cliente.

Título XI

Entrada en Vigor

La presente versión de las Condiciones Generales entrará en vigor el 12 de diciembre de 2023.

Histórico de versiones

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA ENTRADA EN VIGOR	MODIFICACIONES
1	28-06-2022	15-09-2023	Versión inicial.
2	28-11-2023	12-12-2023	Prohibición acceso a los trenes con patinetes, monociclos o cualesquiera otros dispositivos de movilidad personal eléctricos o dotados de baterías (TÍTULO VIII. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS; Capítulo 3. Consecuencias del incumplimiento de las obligaciones de los viajeros; 3.3 Inadmisión de viajeros)

Anexo I

Información de Contacto

De Renfe Viajeros:

El domicilio social de **Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.**, con NIF A-86868189, está en Madrid, Avenida de Pío XII, nº 110, 28036.

Su página web es:
www.renfe.com

Su teléfono es:
(+34) 912 320 320

Del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana:

Su sede está en:
Madrid, Paseo de la Castellana nº 67, 28071.

Su página web es:
www.mitma.gob.es

Su teléfono es:
(+34) 91 597 70 00

De las Juntas Arbitrales del Transporte

Su página web está en:
<https://www.mitma.es/el-ministerio/contacte-con-fomento/transporte-terrestre/juntas-arbitrales>

Anexo II

Legislación y Normativa Aplicable

Está disponible una recopilación normativa en el siguiente enlace:

https://www.mitma.es/transporte_terrestre/normativa-vigente-en-materia-de-transporte-terrestre/normativa_transporte_por_ferrocarril

Se puede acceder a información adicional en el siguiente enlace:

<https://www.mitma.gob.es/ferrocarriles/derechos-de-los-pasajeros/derechos-de-los-viajeros-de-ferrocarril-en-la-union-europea>

renfe



Para más información:
www.renfe.com

Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.

SISTEMAS Y CANALES DE VENTA

Esta tarifa recoge las condiciones establecidas para la distribución de los productos de Renfe Viajeros en los diferentes sistemas y a través de los canales de venta autorizados.

DESCRIPCIÓN

Características y condiciones comerciales de los diferentes sistemas y canales de venta utilizados para la comercialización de trenes nacionales de viajeros.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Servicios AVE, Larga Distancia, Avant, Media Distancia Convencional, Cercanías y FEVE (Cercanías y Media Distancia).

A través de los sistemas y canales de venta de Renfe también es posible emitir títulos de transporte tanto para los trenes internacionales cooperados por Renfe como para otros trenes de redes extranjeras, si bien todos estos servicios no son objeto de la presente normativa.

SISTEMAS DE VENTA

Son estructuras informáticas responsables de gestionar y comercializar la oferta comercial de los diferentes productos y servicios.

- SIVER - Venta de títulos de transporte con reserva de plaza.
- VISIR – Venta de títulos de transporte sin reserva de plaza.
- VERTA – Venta de títulos de transporte a bordo de los trenes.

Además de los sistemas propios de Renfe, se pueden emitir billetes para algunos trenes nacionales a través de los sistemas informáticos de otras redes, red Hermes, sistemas de distribución global GDS, etc., en función de acuerdos comerciales suscritos para este fin.

CANALES DE VENTA

Los canales de venta son los medios físicos o telemáticos que Renfe utiliza para hacer llegar sus productos a los clientes. Casi todos los procesos relacionados con la distribución y venta de títulos de transporte están soportados mediante sistemas informáticos.

En general, los canales de venta, propios o autorizados por Renfe, pueden ser **presenciales**, cuando el acto de la compra se realiza con presencia física tanto del comprador como del vendedor (taquillas de las estaciones, oficinas de ventas, agencias de viajes y venta en ruta), o **no presenciales** (venta por internet, venta a través de teléfono y máquinas autoventa).

Cada canal de venta, en función de su ubicación y de los productos que comercialice, puede disponer de una o de varias aplicaciones informáticas específicas que, a su vez, dependen de un sistema de venta concreto.

APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE VENTA

Son herramientas informáticas, adaptadas a las necesidades y características de cada canal de venta, capaces de comercializar los servicios de viajeros de Renfe. Estas aplicaciones forman parte y de un sistema de venta y son capaces de interactuar con el mismo.

SISTEMA DE VENTA	CANAL DE VENTA	APLICACIONES
SIVER	Taquillas	VCX
	Oficinas de ventas	VCX
	Agencias de viaje presenciales "Renfe Agencias"	VLA o VOLA
	Agencias Virtuales	VAV
	Venta Telefónica	VTE
	Internet particulares "www.renfe.com"	VLP o VOLP
	App para dispositivos móviles "Renfe Ticket"	VLM
	Máquinas Autoventa Multiproducto	VAP
	Máquinas autoventa MD: VOA y EVA	VOA
	Venta a bordo "SerTren"	VST
VISIR	Taquillas	Terminal VISIR
	Máquinas autoventa Cercanías y Feve: MAR, EVA y MAT	Autoventa VISIR
VERTA	Venta en ruta	Terminal VERTA

Esta relación no pretende ser exhaustiva, y puede ser modificada o ampliada en función de la evolución tecnológica o de nuevas necesidades en cuanto a la prestación del servicio.

En el Anexo de este documento se describen las características y funcionalidades de algunas de las aplicaciones de los canales de venta.

También forman parte de los sistemas de venta otras aplicaciones y dispositivos de control de billetes tales como:

- Formalizadoras MD (VOF)
- Canceladoras
- Tornos
- Control de Acceso (VCK)
- etc.,

así como las utilizadas como canales de información o entretenimiento:

- App Renfe Horarios
- APP Renfe Cercanías
- Play Renfe
- etc.

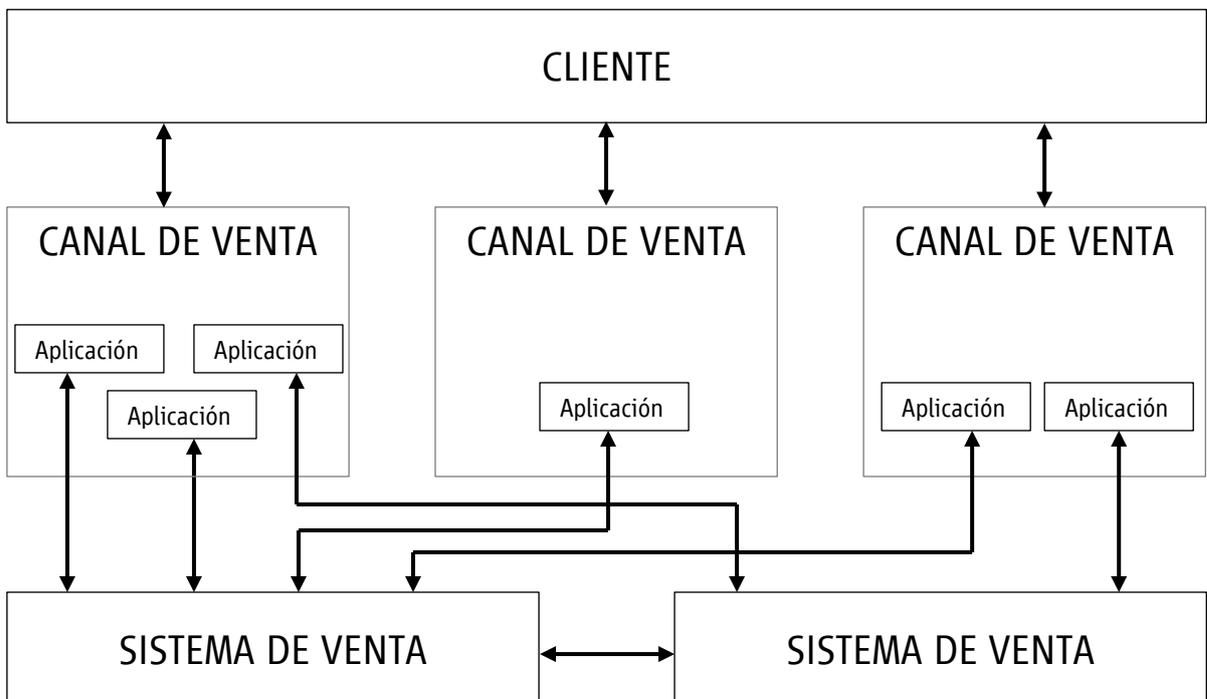
CARACTERÍSTICAS DE LOS SISTEMAS DE VENTA

SIVER	
DESCRIPCIÓN	Sistema Centralizado de Venta e Información que permite la venta de títulos de transporte para trenes con reserva, con o sin asignación de plaza . La venta se puede realizar para el mismo día o con anticipación a la fecha del viaje.
ÁMBITO DE APLICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Con reserva y con asignación de plaza: servicios AVE, Larga Distancia y Avant. ➤ Con reserva y con o sin asignación de plaza: servicios Media Distancia Convencional.
PERIODO DE VENTA	Durante el periodo comprendido entre el día de la puesta a la venta de un tren hasta el momento de cierre de la venta de billetes (según las condiciones específicas de cada canal de venta) en la estación de origen del viajero.
FORMAS DE PAGO	En función del canal de venta utilizado, se admite el pago en metálico, tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe Viajeros, puntos de las tarjetas del programa de fidelización de Renfe Viajeros, PayPal y documento 6191.
TÍTULOS DE TRANSPORTE	En función del canal de venta utilizado, puede emitir billetes en formato ATB, PDF, Billete en el Móvil, Passbook o Passwallet y en formato ISO.

VISIR	
DESCRIPCIÓN	Sistema de venta asistida que permite la venta de títulos de transporte para trenes sin reserva y sin asignación de plaza .
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Servicios Media Distancia Convencional, Cercanías, Feve (Cercanías y Media Distancia) y para los Consorcios de Transportes Regionales o Locales recogidos en acuerdos establecidos con Renfe Viajeros.
PERIODO DE VENTA	La venta se realiza para el mismo día. En el caso de los títulos Multiviaje hasta con 10 días de antelación a la fecha de inicio de validez.
FORMAS DE PAGO	En función del canal de venta utilizado, se admite el pago en metálico, tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe Viajeros, puntos de las tarjetas del programa de fidelización de Renfe Viajeros, documento 6191 y tarjetas monedero de Consorcios de Transporte con acuerdos con Renfe.
TÍTULOS DE TRANSPORTE	En función del canal de venta y producto adquirido, puede emitir billetes en formato ISO, Edmondson, papel térmico, soportes de títulos multiviaje y TSC.

VERTA	
DESCRIPCIÓN	Sistema de venta asistida, a bordo del tren o en la estación, que permite la venta de títulos de transporte para trenes sin reserva y sin asignación de plaza.
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Servicios Media Distancia Convencional, Cercanías, Feve (Cercanías y Media Distancia) y para los Consorcios de Transportes Regionales o Locales recogidos en acuerdos establecidos con Renfe Viajeros.
PERIODO DE VENTA	La venta se realiza para el mismo día.
FORMAS DE PAGO	Metálico y tarjetas monedero de Consorcios de Transporte con acuerdos con Renfe.
TÍTULOS DE TRANSPORTE	Billetes en formato ISO (55x85) con banda magnética central en el reverso y TSC.

ESQUEMA DE INTERACCIÓN ENTRE SISTEMAS Y CANALES DE VENTA



FORMATO DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE

A continuación se describen, a modo de ejemplo, algunos de los formatos de billetes que emiten los canales de venta. Estos formatos pueden ser ampliados o variar su aspecto a lo largo del tiempo en función de la evolución tecnológica de los canales o de la normativa que los sustenta.

Billete en formato ATB (Automatic Ticketing and Boarding), de papel térmico en el anverso y cartulina en el reverso. Preimpreso en color con trama de seguridad.



Billete en formato pdf. El billete podrá imprimirse en color o blanco y negro exclusivamente en papel DIN A4, orientación vertical y tamaño de impresión 100%.

Los billetes pdf procedentes del sistema de venta descargados en un dispositivo móvil (smartphone, portátil, tablet) también son válidos para viajar sin necesidad de ser impreso en papel, excepto los billetes para servicios combinados de tren+autobús. No son válidos los procedentes de un escaneo o las fotografías.

Billete en el Móvil

Una vez finalizada la compra, el cliente puede optar por recibir un SMS gratuito con el "Billete en el Móvil". Introduciendo el número de teléfono en el que se desee recibir, se obtiene un SMS informativo con todos los datos del viaje y un link de acceso donde se visualiza on line el billete adquirido. También se pueden recibir los billetes en formato Passbook o Passwallet.

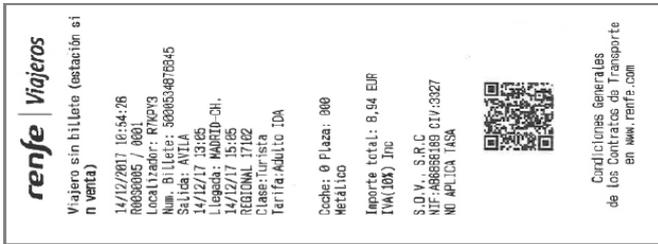


Billete en formato Renfe Ticket y Passbook o Passwallet. Tanto los billetes generados por Renfe Ticket como los descargados en Passbook o Passwallet a dispositivos Smartphones o Smartwatch son títulos de transporte válidos para viajar.

Algunos documentos de acreditación de descuento (Tarjeta +Renfe Joven 50, Carné Joven,...) también disponen de soportes virtuales.

Los billetes descargados a dispositivos móviles pueden ser impresos en papel cuando ello sea preciso para realizar ciertas operaciones o para la prestación de algunos servicios.

Billetes emitidos en papel térmico por impresoras de dispositivos móviles de venta en ruta.

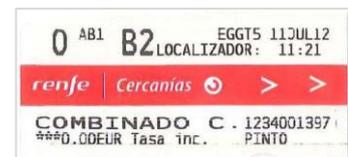


Billete de papel amarillo o blanco (87x54), con trama de seguridad conteniendo los datos de expendición y del viaje (fecha, origen, destino, clase, tarifa e importe).



Billete Formato ISO de cartulina con el anverso térmico protegido. (55x85) con banda lateral o central en el reverso y marca táctil. Imagen corporativa con trama de seguridad.

Formato Edmondson de papel térmico o cartón en el anverso y cartulina en el reverso. Formato ISO (25x65) con banda central en el reverso y marca táctil.



TSC "Renfe&Tú" y "+Renfe&Tú"

La Tarjeta "Renfe & Tú" tiene un aspecto similar a una tarjeta de crédito que en lugar de la banda magnética contiene un chip electrónico y una antena, capaz de cargar los títulos de viaje que se autoricen, facilitando el paso a través de los controles de acceso.

En Anexo a este documento se relacionan diversos formatos utilizados para la emisión de títulos de transporte.

DISPOSITIVOS DE CONTROL DE BILLETES

Esta relación no es exhaustiva y se ofrece únicamente a modo de ejemplo.

Tornos

Equipos de entrada y salida, que disponen de barreras del tipo "flap" o puertas deslizantes, con procesadores de títulos de Cercanías con banda magnética, lectores de tarjetas sin contacto, lectores de códigos de barras y displays de usuario o Dispositivos de Asignación de Paso (DAP).

Lee los datos y si el título es válido se informa al usuario de la correcta validación, a través del display y mediante una señal acústica. En caso de tarjetas sin contacto, se produce la apertura inmediata de las barreras. Esta apertura en caso de títulos con banda magnética se realizará una vez retirado el billete. A continuación se produce el registro de los datos del título y su envío al centro de control.



También se puede utilizar como modo de control a la salida validando aquellos títulos no validados a la entrada, o no permitiendo el paso por los equipos a los títulos no validados en entrada para dirigir a los viajeros al punto de control para el control manual.

Canceladoras/validadoras

Para billetes de Cercanías y de Media Distancia Convencional, su función es validar un viaje, cerrando un billete o descontando un uso de un título multiviaje. En función del título de transporte y del ámbito de su utilización, puede requerirse una validación al comienzo del viaje y otra a su finalización.

Estos equipos disponen de un lector-grabador de títulos en TSC, un procesador magnético, y dispositivos de interfaz con el usuario. Están conectados a un centro de control. También existen canceladoras auxiliares que validan exclusivamente los títulos de transporte basados en tarjetas sin contacto.



Formalizadoras

Para títulos de transporte de servicios Media Distancia Convencional, asigna al título de transporte una plaza en un tren determinado. Las **formalizadoras/validadoras** además validan el billete actuando como una canceladora,

Los dispositivos (VOF) forman parte del sistema de venta SIVER.

Control de Acceso (VCK)

Son dispositivos pertenecientes al sistema de venta SIVER, que verifican los títulos de transporte emitidos por dicho sistema. Constan de un lector de códigos (pistola, PDA,...) conectado a un terminal informático.



Terminales VERTA

Además de tener una función como canal de venta, también pueden inspeccionar billetes de banda magnética, TSC y tarjetas monedero de Consorcios de Transporte con acuerdos con Renfe. Pueden leer los códigos tanto de los billetes ATB como de los billetes pdf.

EMISIÓN DE FACTURA DE BILLETES

En caso de que el cliente desee una factura de los billetes, podrá obtenerla:

- En www.renfe.com, los clientes registrados para la venta on line.
- En Renfe Agencias, previo registro de los datos fiscales del cliente.
- A través de facturasdebilletes@renfe.es

OTRAS CONDICIONES

Lo no recogido en la presente norma se rige por lo señalado en las Tarifas Especiales correspondientes y/o Condiciones Generales de los Contratos de Transporte relativas al servicio utilizado en cada caso.

Esta Tarifa anula y sustituye a:

- Circular 1, párrafo 1, anexo D – Venta Anticipada, inmediata y en ruta, de fecha 18 de junio de 2009.
- Tarifa Especial nº 1 I.1 – Desglose de IVA, de fecha 12 de junio de 2005.
- Tarifa Especial nº 1 I.6 – Venta de billetes de Renfe por Internet (www.renfe.com), de fecha 5 de mayo de 2012.
- Tarifa Especial nº 1 I.7 – Billetes en impresoras ATB, de fecha 3 de mayo de 2012.
- Tarifa Especial nº 1 I.8 – Venta de billetes de Renfe en Agencias de Viajes (agencias.renfe.com), de fecha 20 de julio de 2011.
- Tarifa Especial nº 1 I.9 – Venta Telefónica, de fecha 18 de julio de 2011.
- Tarifa Especial nº 1 I.11 – Agencias Virtuales, de fecha 1 de junio de 2014.
- Tarifa Especial nº 1 I.13 – Máquinas Autoventa Multiproducto, de fecha 26 de julio de 2012.
- Tarifa Especial nº 1 I.14 – Billeto en el Móvil de fecha 10 de julio de 2013.
- Tarifa Especial nº 1 I.16 – Renfe Ticket, de fecha 23 de enero de 2014.
- Tarifa Especial nº 1 II.2 – Reserva de plazas por teléfono, de fecha 10 de diciembre de 2010.
- Tarifa Especial nº 3 I.2 – Venta continua con reserva, de fecha 2 de noviembre de 2005.
- Tarifa Especial nº 4 1.1.4 – Sistema de Venta, de fecha 30 de noviembre de 2011.
- Tarifa Especial nº 4 1.1.5 – Códigos de Venta, de fecha 30 de noviembre de 2011.
- Tarifa Especial nº 6 1.1.3 – Sistemas de Venta, de fecha 1 de enero de 2010.
- Tarifa Especial nº 6 1.1.4 – Códigos de Venta, de fecha 1 de enero de 2010.
- Tarifa Especial nº 6 1.1.7 – Trenes de plazas limitadas, de fecha 1 de enero de 2010.

FRANCISCO CAÑAMERO PALACIOS
Director de Comercial

VºBº
RAMÓN AZUARA SÁNCHEZ
Director General de Renfe Viajeros

ANEXO 1
 APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE VENTA (1)

VCX	
CANALES DE VENTA	SISTEMA DE VENTA
CANALES DE VENTA	Taquillas de las Estaciones y Oficina de Ventas de Ceuta
SISTEMA DE VENTA	SIVER
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Servicios AVE, Larga Distancia, Avant y Media Distancia Convencional.
PERIODO DE VENTA	<p>A modo orientativo, existen los siguientes tipos de venta:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Venta anticipada: se realiza en diferente día del viaje. • Venta en el día: se realiza en el mismo día del viaje. • Venta inmediata: se realiza en la última hora del periodo de venta del viaje. <p>Las operaciones correspondientes a la venta de billetes finalizan 5 minutos antes de la hora de salida del tren de la estación origen del viajero.</p>
OPERACIONES	<p>Admite operaciones de venta, cambio, anulación o impresión de billetes. También dispone de la posibilidad de reimpresión, siendo imprescindible para ello el número de billete o el localizador.</p> <p>Algunas opciones de compra (gestión de abonos, trenes turísticos, trenes temáticos, etc.) disponen de un flujo de venta propio.</p> <p>El título de transporte adquirido en este canal, en el proceso final de la venta, podrá ser asociado al usuario de la venta por internet para particulares www.renfe.com o de Renfe Ticket. De esta forma, el cliente tiene la posibilidad de consultar o imprimirlo en formato pdf y generar uno en formato Passbook o Passwallet desde "Mis Viajes".</p>
FORMA DE PAGO	Metálico, tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe Viajeros, puntos de las tarjetas del programa de fidelización de Renfe Viajeros y documento 6191.
FORMATOS DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Billete en formato ATB • Billete en formato ISO (55x85) en impresoras Orión. • Billete en formato papel según norma CIT 2012, para pases Eurail e Interrail. • Algunos terminales de gestión también utilizan billete en fomato PDF.
VENTA INTERNACIONAL	Admite venta para trenes cooperados España-Portugal, trenes Renfe-SNCF en Cooperación (Venta Internacional Multitramo) y trenes de otras administraciones ferroviarias (Venta Internacional Multitramo y venta por Interconexión).

**ANEXO 1
APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE VENTA (2)**

VLA o VOLA	
CANALES DE VENTA	SISTEMA DE VENTA
	Agencias de viajes presenciales, nacionales o en el extranjero que emiten títulos de transporte a través de "Renfe Agencias"
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Servicios AVE, Larga Distancia, Avant y Media Distancia Convencional.
PERIODO DE VENTA	Las operaciones correspondientes a la venta de billetes finalizan 5 minutos antes de la hora de salida del tren de la estación origen del viajero.
OPERACIONES	<p>Admite operaciones de venta, cambio, anulación o impresión de billetes.</p> <p>Algunas opciones de compra (gestión de abonos, trenes turísticos, trenes temáticos, etc.) disponen de un flujo de venta propio.</p> <p>Además dispone de otras funcionalidades tales como consulta de billetes adquiridos, informe de ventas, lector journal, etc.</p> <p>El título de transporte adquirido en este canal, en el proceso final de la venta, podrá ser asociado al usuario de la venta por internet para particulares www.renfe.com o de Renfe Ticket. De esta forma, el cliente tiene la posibilidad de consultar o imprimirlo en formato pdf y generar uno en formato Passbook o Passwallet desde "Mis Viajes".</p>
FORMA DE PAGO	Metálico, tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe Viajeros y puntos de las tarjetas del programa de fidelización de Renfe Viajeros.
FORMATOS DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Billete en formato pdf. • Billete en formato Passbook y Passwallet. • Billete en el Móvil.
ACCESO A RENFE AGENCIAS	<p>Las Agencias de Viajes previamente deber ser autorizadas a través del departamento responsable de Ventas y Distribución de Renfe Viajeros y, a su vez, por el "Administrador" de la Casa Central de la agencia de viajes.</p> <p>Para acceder al sistema, las agencias de viajes autorizadas deberán identificarse mediante el código de usuario y contraseña facilitados por el departamento responsable de Ventas y Distribución de Renfe Viajeros. Una vez introducidos estos datos la primera vez se deberá cambiar la contraseña por una nueva personalizada que deberá contener un mínimo de 6 y un máximo de 16 caracteres alfanuméricos.</p>

ANEXO 1
 APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE VENTA (3)

VAV		
	CANAL DE VENTA Agencias de Viajes Virtuales	SISTEMA DE VENTA SIVER
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Servicios AVE, Larga Distancia, Avant y Media Distancia Convencional.	
PERIODO DE VENTA	Las operaciones correspondientes a la venta de billetes finalizan 5 minutos antes de la hora de salida del tren de la estación origen del viajero.	
OPERACIONES	<p>A través de esta plataforma de venta desarrollada en XML para las agencias de viajes online se pueden adquirir los títulos de transporte de servicios comerciales de Renfe Viajeros.</p> <p>Este canal únicamente permite la anulación de billetes emitidos por la propia agencia virtual.</p> <p>Los billetes adquiridos también se pueden imprimir en Máquinas Autoventa Multiproducto, en las Taquillas de las Estaciones y Oficina de Ventas de Ceuta.</p>	
FORMA DE PAGO	Con independencia de la forma de pago del cliente a la Agencia Virtual, los billetes adquiridos por este canal serán abonados a Renfe en metálico, a excepción de los emitidos al amparo de la Tarifa Empresas que también podrán ser abonados con tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe.	
FORMATOS DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE	Billete en formato pdf.	
PRECIO DE LOS BILLETES	Las agencias virtuales deberán mostrar en su web al cliente, desde el inicio de la compra, el precio de venta al público del billete facilitado por Renfe, sin descuentos ni promociones, y en su caso y si la agencia así lo considera, con el gasto de gestión correspondiente, salvo los billetes que sean con Tarifa de Touroperación.	

ANEXO 1
APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE VENTA (4)

VTE	
CANALES DE VENTA Reserva Telefónica, Venta Telefónica y Venta a domicilio	SISTEMA DE VENTA SIVER

A través de la plataforma telefónica (912.320.320) se pueden reservar y/o adquirir los títulos de transporte de servicios comerciales de Renfe Viajeros. Disponible las 24 horas al día y durante los 365 días del año.

RESERVA TELEFÓNICA	
ÁMBITO DE APLICACIÓN	<p>Servicios AVE, Larga Distancia, Avant, Media Distancia Convencional.</p> <p>A través de la opción Ocio en Tren también se pueden reservar plazas para algunos trenes turísticos y temáticos.</p>
PLAZOS DE RESERVA	<ul style="list-style-type: none"> • La solicitud de reserva de plazas se puede efectuar desde el mismo momento que el tren se encuentre disponible en el sistema de venta. • En las últimas 24 horas anteriores a la salida del tren de la estación de origen del viaje no se admiten reservas telefónicas. • Una vez obtenida la reserva, mediante el localizador, se dispone de 72 horas para la obtención del correspondiente billete, liberándose automáticamente las reservas no emitidas. • Todas las reservas no materializadas se liberan 24 horas antes de la salida del tren de la estación de origen del viaje.
LOCALIZADOR	<p>Finalizado el proceso de reserva se genera un número de localizador (la letra L seguida de ocho dígitos numéricos) con una fecha y hora de liberación. Se comunica al cliente mediante el envío de un SMS y también a través de una notificación dirigida a una dirección de correo electrónico.</p> <p>El localizador se debe materializar posteriormente en título de transporte a través de este mismo canal de venta, en las taquillas y Máquinas Autoventa Multifunción de las estaciones, Oficina de Ventas de Ceuta o en www.renfe.com.</p> <p>El localizador por sí mismo no es válido para viajar.</p>
OTRAS RESERVAS	<p>Hay ciertos terminales dedicados a la gestión de grupos de más de 25 viajeros, billetes a precios concertados, gestión de plazas oficiales, etc., que, aun emitiendo un localizador igual a las reservas de plazas por teléfono, disponen de diversas peculiaridades en cuanto a los formatos de reserva, plazos de liberación, etc.</p>

VENTA TELEFÓNICA

ÁMBITO DE APLICACIÓN	Servicios AVE, Larga Distancia, Avant y Media Distancia Convencional.
PERIODO DE VENTA	Las operaciones correspondientes a la venta de billetes finalizan 30 minutos antes de la hora de salida del tren de la estación origen del viajero.
OPERACIONES	<p>Admite operaciones de venta, cambio, anulación de billetes.</p> <p>Algunas opciones de compra (gestión de abonos, trenes turísticos, trenes temáticos, etc.) disponen de un flujo de venta propio.</p> <p>El título de transporte adquirido en este canal, en el proceso final de la venta, podrá ser asociado al usuario de la venta por internet para particulares www.renfe.com o de Renfe Ticket. De esta forma, el cliente tiene la posibilidad de consultar o imprimirlo en formato pdf y generar uno en formato Passbook o Passwallet desde "Mis Viajes".</p>
FORMA DE PAGO	<p>Tarjetas de crédito/débito, emitidas por un banco nacional, aceptadas por Renfe Viajeros. Se debe de disponer de un teléfono móvil español para poder recibir un SMS con un código de seguridad que necesariamente hay que comunicar al operador de cada compra. El límite máximo permitido para cada tarjeta es de 1.200 euros al día.</p> <p>Puntos de las tarjetas del programa de fidelización de Renfe Viajeros.</p>
LOCALIZADOR	<p>Una vez realizadas las operaciones de obtención de las plazas, y aceptada la tarjeta de pago, la plataforma de venta emite un localizador de 8 caracteres alfanuméricos.</p> <p>Este localizador es comunicado al cliente mediante el envío de un mensaje SMS a un teléfono móvil o a través de una notificación dirigida a una dirección de correo electrónico con el billete en formato pdf adjunto y con opción de enviar el billete en formato Billete en el Móvil, Passbook o Passwallet.</p> <p>El localizador también puede ser materializado en título de transporte en las taquillas y Máquinas Autoventa Multifunción de las estaciones, Oficina de Ventas de Ceuta o en www.renfe.com.</p> <p>El localizador por sí mismo no es válido para viajar.</p>

ANEXO 1
 APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE VENTA (5)

VLP o VOLP	
CANALES DE VENTA	SISTEMA DE VENTA
Venta por Internet para particulares en www.renfe.com	SIVER
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Servicios AVE, Larga Distancia, Avant y Media Distancia Convencional.
PERIODO DE VENTA	Las operaciones correspondientes a la venta de billetes finalizan 15 minutos antes de la hora de salida del tren de la estación origen del viajero.
OPERACIONES	<p>Admite operaciones de venta, compra con localizador, cambio, anulación o impresión de billetes.</p> <p>Algunas opciones de compra (gestión de abonos, trenes turísticos, trenes temáticos, etc.) disponen de un flujo de venta propio.</p> <p>Además dispone de otras funcionalidades tales como localizar la situación de un tren, indemnizaciones automáticas on line, solicitud de tarjeta de fidelización, etc.</p>
FORMA DE PAGO	Tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe Viajeros, puntos de las tarjetas del programa de fidelización de Renfe Viajeros y Pay Pal.
FORMATOS DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Billete en formato pdf. • Billete en formato Passbook y Passwallet. • Billete en el Móvil.
REGISTRO DE USUARIOS	<p>Para beneficiarse de todas las funcionalidades que ofrece el sistema, es necesario haberse registrado como cliente, para lo cual se debe cumplimentar el correspondiente formulario de alta para usuarios.</p> <p>Consultar billetes comprados y sin utilizar, registrar tarjetas de crédito, consultar los puntos obtenidos con tarjetas de fidelización, recibir información, solicitar y consultar facturas, utilizar la aplicación móvil de venta RenfeTicket, son algunas de las funcionalidades que requieren que el usuario esté previamente registrado.</p> <p>En cualquier caso, para poder adquirir billetes no será necesario haberse registrado como cliente. Se podrá optar por realizar la compra formalizando el apartado "Datos del Comprador".</p>

ANEXO 1
 APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE VENTA (6)

VLM	
CANAL DE VENTA	SISTEMA DE VENTA
Venta a través de la app "Renfe Ticket" para dispositivos móviles	SIVER
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Servicios AVE, Larga Distancia, Avant, Media Distancia Convencional.
PERIODO DE VENTA	Las operaciones correspondientes a la venta de billetes finalizan 15 minutos antes de la hora de salida del tren de la estación origen del viajero. Las operaciones de formalización de abonos finalizan 5 minutos antes de la hora de salida del tren de la estación de origen del viajero.
OPERACIONES	<p>Admite operaciones de venta, cambio, anulación, asociación y gestión de abonos. También dispone de otras funcionalidades como consulta de horarios, información general Renfe, puntualidad de trenes, etc.</p> <p>A través de Renfe Ticket, los usuarios registrados pueden realizar el pago de los títulos de transporte emitidos en las Máquinas Autoventa de los Núcleos de Cercanías, previa asociación a la entidad bancaria del usuario.</p>
FORMA DE PAGO	Tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe Viajeros, puntos de las tarjetas del programa de fidelización de Renfe Viajeros y Pay Pal.
FORMATOS DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Renfe Ticket genera por sí mismo el billete, considerándose como un título de transporte válido para viajar. • Billete en formato Passbook y Passwallet.
ALTA DE USUARIOS	<p>Para la utilización de Renfe Ticket es necesario:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estar registrado o registrarse como usuario en www.renfe.com. • Disponer de una tarjeta de crédito/débito autorizada para el dispositivo móvil en www.renfe.com, generándose un código que será solicitado para realizar las transacciones desde el móvil. • Haber realizado al menos una compra con dicha tarjeta en la Compra de Billetes de www.renfe.com, puntos de venta (estaciones), agencias de viaje o Máquinas Autoventa Multiproducto en el último año. • La aplicación sólo se activará para realizar transacciones autorizando el dispositivo móvil mediante un código PIN enviado por SMS válido para un terminal móvil concreto. Esta operación sólo se realizará la primera vez.

ANEXO 1
 APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE VENTA (7)

VAP	
CANAL DE VENTA	SISTEMA DE VENTA
Máquinas Autoventa Multiproducto o MAM	SIVER
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Servicios AVE, Larga Distancia, Avant y Media Distancia Convencional.
PERIODO DE VENTA	Las operaciones correspondientes a la venta de billetes finalizan 5 minutos antes de la hora de salida del tren de la estación origen del viajero.
OPERACIONES	Sus funcionalidades son las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> • Compra, cambio y anulaciones de billetes (excepto billetes combinados e internacionales). • Reimpresión de billetes (incluidos Billetes Combinados). • Formalización de Títulos Multiviaje. Reimpresión y anulación de las formalizaciones. • Compra y formalizaciones de Renfe Spain Pass. • Compra de plazas de servicio de Reserva de plazas por teléfono.
FORMA DE PAGO	Tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe Viajeros y puntos de las tarjetas del programa de fidelización de Renfe Viajeros.
FORMATOS DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE	Billete en formato ATB.



ANEXO 1
 APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE VENTA (8)

VOA	
CANALES DE VENTA	SISTEMA DE VENTA
Máquinas Autoventa de Media Distancia Convencional VOA y EVA	SIVER
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Servicios Media Distancia Convencional
PERIODO DE VENTA	Las operaciones correspondientes a la venta de billetes finalizan 5 minutos antes de la hora de salida del tren de la estación origen del viajero.
OPERACIONES	Venta centralizada o local que permite la venta de títulos de transporte con o sin adjudicación de asiento
FORMA DE PAGO	Metálico, tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe Viajeros y puntos de las tarjetas del programa de fidelización de Renfe Viajeros.
FORMATOS DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE	Billete en formato ISO (55x85) con banda magnética lateral en el reverso.



ANEXO 1
 APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE VENTA (9)

VST	
CANAL DE VENTA	SISTEMA DE VENTA
CANAL DE VENTA	Venta a bordo "SerTren"
SISTEMA DE VENTA	SIVER
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Servicios AVE, Larga Distancia, Avant y Media Distancia Convencional.
PERIODO DE VENTA	Durante el recorrido del tren donde se efectúa el viaje.
OPERACIONES	<p>Venta de billetes para el mismo tren en el que se efectúa el viaje.</p> <p>También se pueden realizar otras operaciones relacionadas con la intervención en ruta: prolongación de recorrido, mejora de clase, regularización de billetes, suplementos, justificante para denuncia, canje de billete, devolución por falta de cambio,...</p> <p>Además, la aplicación permite consultar en tiempo real el estado de los billetes vendidos, de sus servicios, chequear billetes así como obtener información del documento del tren, ocupación de plazas e información de tarifas. También se pueden reportar incidencias, y enviar informes especiales, directamente a Copérnico,...</p>
FORMA DE PAGO	Metálico y tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe Viajeros.
FORMATOS DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE	Papel térmico.
CARACTERÍSTICAS DE LOS TERMINALES	<p>Constan de un Terminal Android con escáner incorporado con capacidad de lectura/escritura de tarjetas sin contacto (TSC), de una impresora térmica para la impresión de recibos y billetes, y de un PinPad para el pago con tarjeta de crédito.</p> <p>La aplicación está preparada para poder funcionar en situaciones en las que no hay conexión, almacenando en el dispositivo la información más relevante para que siempre esté disponible.</p>

ANEXO 1
 APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE VENTA (10)

MAR y EVA	
CANALES DE VENTA	SISTEMA DE VENTA
Máquinas autoventa MAR y EVA	VISIR
ÁMBITO DE APLICACIÓN	Servicios de los Núcleos de Cercanías.
PERIODO DE VENTA	Ininterrumpidamente durante todo el horario de servicio.
OPERACIONES	Venta de billetes sin reserva y sin adjudicación de plaza.
FORMA DE PAGO	<ul style="list-style-type: none"> • Metálico • Tarjetas de crédito/débito aceptadas por Renfe Viajeros. • Puntos de las tarjetas del programa de fidelización de Renfe Viajeros • A través de Renfe Ticket para servicios de los Núcleos de Cercanías. • Tarjetas monedero de los Consorcios de Transporte Regionales o Locales que tienen acuerdo con Renfe.
FORMATOS DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Billete en formato ISO. • Billete en formato Edmondson. • TSC "Renfe&Tú" o "+Renfe&Tú"



ANEXO 1
 APLICACIONES DE LOS SISTEMAS DE VENTA (11)

MAT	
CANALES DE VENTA	Máquinas autoventa FEVE
SISTEMA DE VENTA	VISIR
ÁMBITO DE APLICACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Servicios FEVE de cercanías. • Servicios regionales FEVE.
PERIODO DE VENTA	Ininterrumpidamente durante todo el horario de servicio.
OPERACIONES	<ul style="list-style-type: none"> • Venta de billetes. • Recarga de tarjetas de Consorcios de Transporte.
FORMA DE PAGO	Metálico.
FORMATOS DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE	Billete en formato ISO.



ANEXO 2
SOPORTES DE LOS TÍTULOS DE TRANSPORTE

SOPORTES SIVER

Formato ATB (MAT-179)



Súbete a una nueva forma de disfrutar más del tren.

Nueva Tarjeta American Express Renfe

Solicítala y recibe hasta 1.200 Puntos Renfe de bienvenida en tu Tarjeta +Renfe.

americanexpress.es/renfe
900 104 496

Sujeto a términos y condiciones.



renfe | Viajeros

ESTE BILLETE CONSTITUYE SU CONTRATO DE TRANSPORTE, CONSERVELO HASTA FINAL DE VIAJE.

- Consulte las condiciones generales en www.renfe.com
- Es obligatorio presentar los documentos que acrediten descuentos.
- Se podrá solicitar un documento de identificación válido.
- Servicio cubierto por el Seguro Obligatorio de Viajeros (S.O.V.) y el Seguro de Responsabilidad Civil (S.R.C.)
- Incluidos en el precio: Tasa de Seguridad Ferroviaria e I.V.A.
- Renfe Operador 1171
- RENFE VIAJEROS, S.A.; C.I.F.: A86868189
- Avda. de Pío XII, 110. Madrid - 28036

MAT-179

Formato de billetes para emitir a través de SerTren (MAT-46)

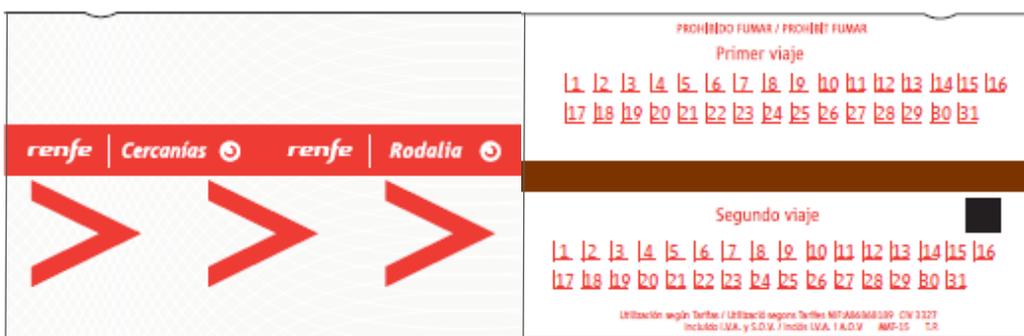


SOPORTES VISIR
MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL

Formato ISO (Castellano/Euskera MAT-13, Castellano MAT-37 y MAT-14)



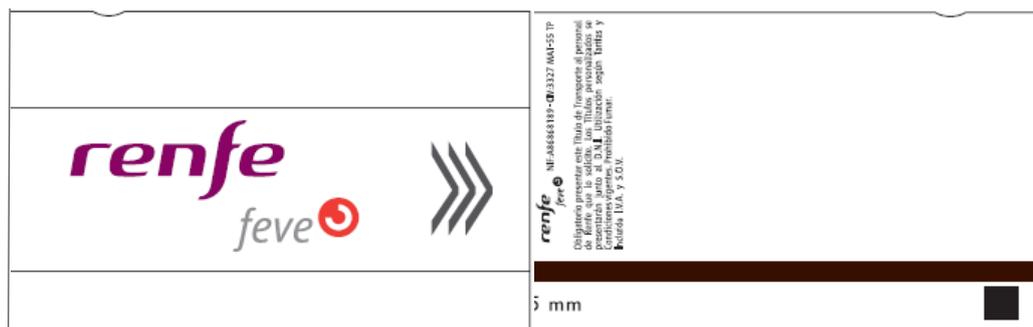
Formato ISO (Castellano/Valenciano MAT-15)



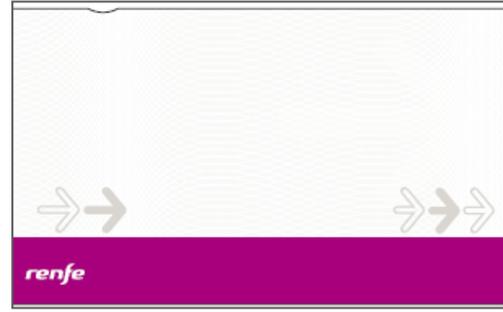
Formato ISO (Castellano/Catalán MAT-12 y Castellano/Catalán MAT-96)



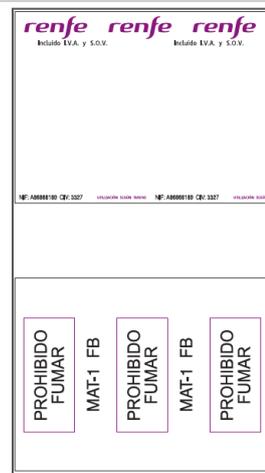
Formato ISO Feve (MAT-55)



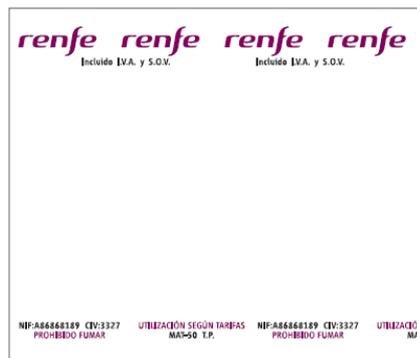
Formato ISO para impresoras ORION y VOA (Castellano/Catalán MAT-41 y MAT-40)



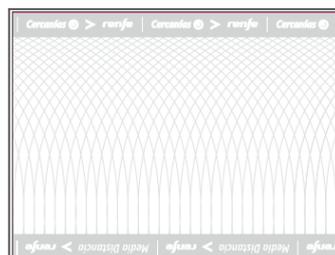
Formato de billetes para impresoras Olivetti (Castellano/Catalán MAT-79 y MAT-1)



Formato de billetes para impresoras IBM (MAT-50)

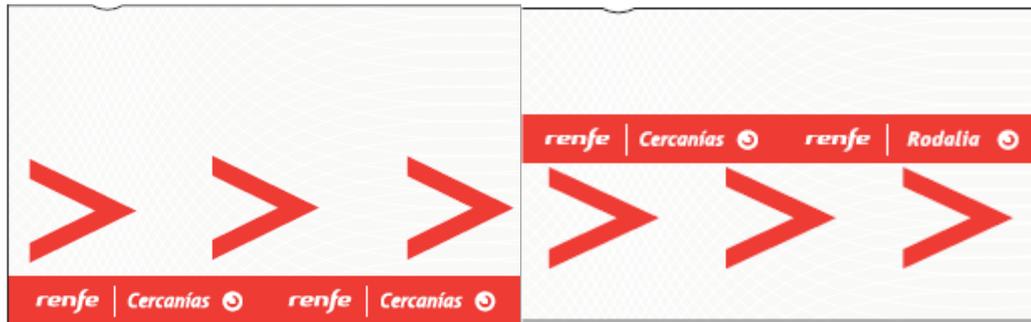


Papel para impresoras para máquinas autoventa (MAT-4)

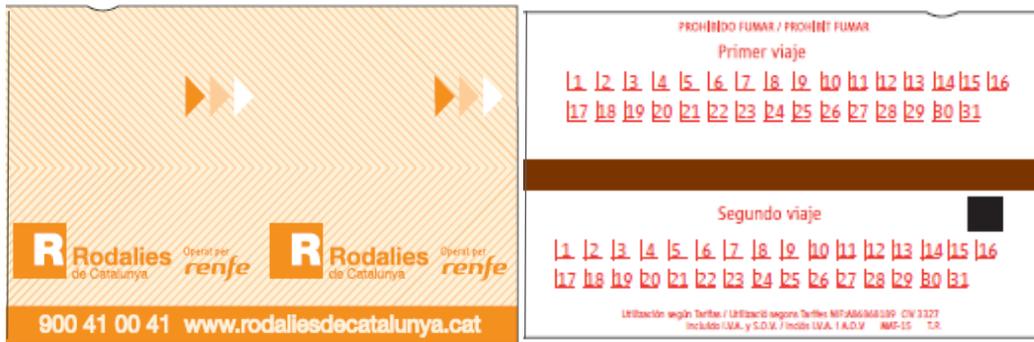


CERCANÍAS

Formato ISO (Castellano/Euskera MAT-13, MAT-37, MAT-36 y MAT-14)



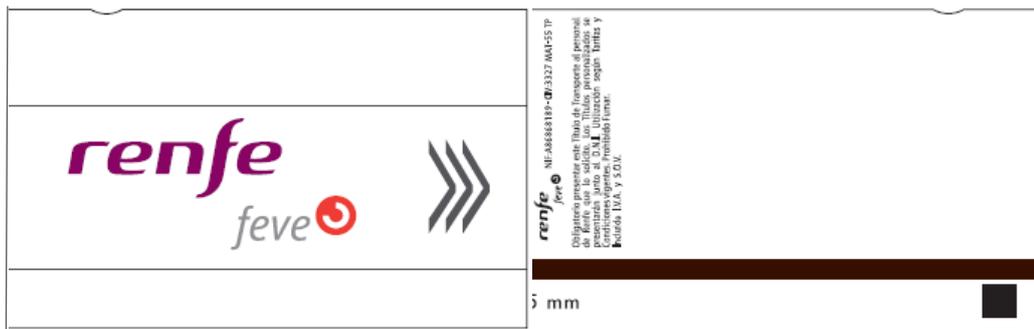
Formato ISO (Castellano/Valenciano MAT-15)



Formato ISO (Castellano/Catalán MAT-12 y Castellano/Catalán MAT-96)



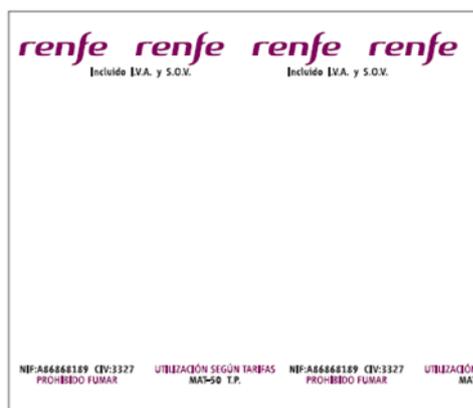
Formato ISO Feve (MAT-55)



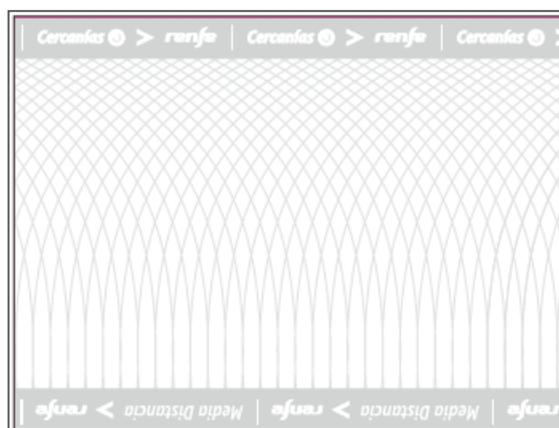
Formato de billetes impresoras Olivetti (Castellano/Catalán MAT-79 y MAT-1)



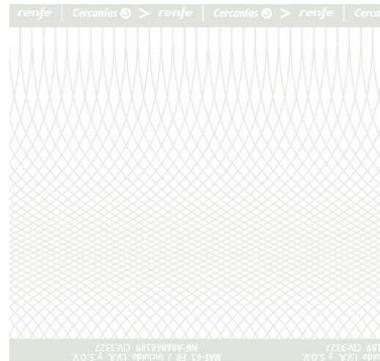
Formato de billetes para impresoras IBM (MAT-50)



Papel para impresoras para máquinas autoventa (MAT-4)



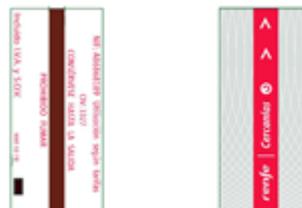
Formato de billetes para terminales CASIO Cercanías Madrid y Feve (MAT-61)



Formato de Bonotren 10 viajes (MAT-3)



Formato de Billete Edmondson (MAT-10)

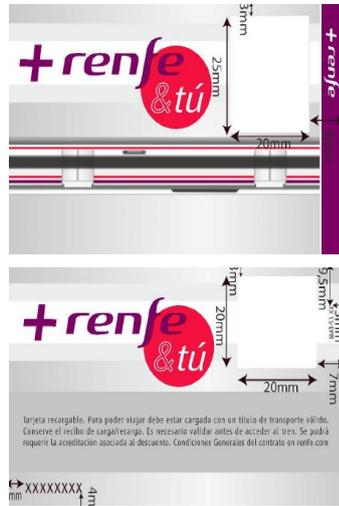


Formato de Tarjeta de ABONO MENSUAL (MAT-2)



Formato de Tarjeta sin Contacto "Renfe & Tú" (MAT-53, MAT-77, MAT 9 y MAT-86)

Tarjeta personalizada



Tarjeta no personalizada



Formato de Tarjeta Dorada emitida en el Núcleo de Cercanías de Madrid (MAT-34)

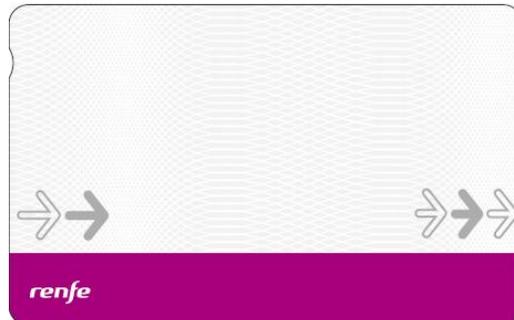


Formato para Sistema tarifari integrat ATM para el Núcleo de Cercanías de Barcelona (MAT-57 y MAT-58)



SOPORTES VERTA

Formato ISO (Castellano MAT-11)



Formato ISO (Castellano/Catalán MAT-80)





DESCRIPCIÓN

Producto de Alta Velocidad-Larga Distancia que, disponiendo de unos tiempos de viaje competitivos, se comercializa con precios económicos con el fin de facilitar e incrementar la movilidad.

AVLO dispone de sus propias normas comerciales, relacionadas en este documento, y no le es aplicable el resto de Tarifas Especiales vigentes, a menos que así se indique expresamente.

CARACTERÍSTICAS Y GAMA TARIFARIA

CLASES Y PLAZAS

El producto AVLO se comercializa en clase Básica, plazas sentadas y con asignación de plaza.

TRAYECTOS

Trayectos de alta demanda prestados exclusivamente en infraestructuras de alta velocidad. Cronología de inicio de servicios AVLO en Anexo 2.

HORARIOS

Disponibles en los sistemas de información y venta.



TIPO DE TREN

Los servicios serán prestados con los trenes de alta velocidad de Renfe que se determinen en cada momento.

GAMA TARIFARIA

Las únicas tarifas ofrecidas en los servicios AVLO son las aquí publicadas. La gama tarifaria está basada en una única Tarifa denominada Básica.

Como norma general el periodo de venta anticipada es de 12 meses, si bien para determinados trenes y periodos la antelación de venta puede verse modificada.

- La gestión de tarifas dinámicas ofrece diferentes precios en función del recorrido y la antelación de compra.
- El sistema de venta siempre muestra el mejor precio disponible en cada momento.
- Se efectuarán descuentos a los miembros de las familias consideradas numerosas, según lo establecido en la normativa aplicable.

TARIFAS	TIPO DE PASAJERO	PRECIO	CONDICIONES
Básica	Adulto	Gestión de precios dinámicos	Mayores de 14 años y menores de 14 años cuando su número exceda de dos por adulto
	Niño (< 14 años)	Precio fijo	Se relacionan en el epígrafe VIAJES DE MENORES
Familia Numerosa	Categoría General	Descuento del 20%	El descuento se realizará únicamente en el momento de la compra
	Categoría Especial	Descuento del 50%	

PRECIOS DINÁMICOS

Los precios propuestos por el sistema de venta están definidos a través de un sistema dinámico y ofrecerán el mejor nivel de precio disponible en cada momento.

COMPLEMENTOS AL PRECIO DEL TRANSPORTE

Además, el cliente tiene la opción de añadir a su viaje unos servicios adicionales:

- Anulación o Cambio
- Selección de asiento
- Equipaje adicional

Los precios y condiciones de admisión y utilización de estos complementos se indican en epígrafes posteriores.

SERVICIOS A BORDO Y EN TIERRA

AVLO puede ofrecer los siguientes Servicios a Bordo:

- Servicio de máquinas Vending con bebidas frías / calientes y snacks. Facultativo según tipo de tren.
- Bar Móvil. Facultativo según tipo de tren.
- Enchufes en cada asiento para carga de teléfonos y ordenadores
- Servicio PlayRenfe, conectividad, contenidos y servicios digitales bajo demanda en el propio dispositivo del cliente
- Atención a bordo

AVLO ofrece los siguientes Servicios en Tierra:

- Acceso a las Salas Club con Tarjetas Más Renfe Oro y Más Renfe Platino en vigor, debiendo figurar el número de la tarjeta impreso en el billete AVLO, en las condiciones establecidas en la Tarifa Especial nº 1 IV.3 "Salas Club".
- Servicio de asistencia para personas con discapacidad o movilidad reducida
- Control de acceso al tren
 - El acceso al tren se inicia al menos 30 minutos antes de la hora de salida y finaliza 2 minutos antes de la salida del tren.
Se recomienda a los viajeros presentarse con al menos 30 minutos de antelación a la salida del tren.
- Atención en Centros de Servicios
- Atención en Puntos de Última Hora

BILLETE NOMINATIVO AVLO

Todos los billetes son nominativos, imprimiéndose en el billete el nombre del viajero, por lo que es obligatorio introducir los datos personales solicitados en el momento de la compra.

Renfe Viajeros podrá solicitar la identificación a los clientes mediante documentos identificativos vigentes con fotografía (Documento Nacional de Identidad, Permiso de Conducir, Tarjeta de Residencia, Pasaporte, para los niños menores de 14 años se acepta Libro de Familia).

Una vez adquirido el billete, no se admite el cambio de titularidad del mismo.

CANALES DE VENTA

La reserva y emisión de billetes es obligatoria y se realizará, hasta 30 minutos antes de la salida del tren del origen que figura en el billete, a través de los siguientes canales de venta:

- www.avlorenfe.com
- www.renfe.com
- App Renfe
- Taquillas
- Venta telefónica
- Agencias de Viajes Presenciales, "Renfe Agencias"
- Agencias de Viajes virtuales, incluidas las oficinas postales de Correos
- Máquinas autoventa (sin complementos)
- Venta en ruta (SerTren), para regularizaciones de billetes y complemento equipaje.

GASTOS DE GESTIÓN

Los gastos de gestión que se aplican en función del canal de venta son los siguientes:

Taquillas	5,5 %
Máquinas Autoventa	3,5 %
Venta en ruta	3,5 %
Venta Telefónica	3,5 %
www.avlorenfe.com	0 %
www.renfe.com	0 %
App Renfe	0 %
Agencias de viajes presenciales y virtuales	Fijado por cada agencia u oficina, deben emitir la factura correspondiente aparte

Sobre el precio de los complementos no se aplican gastos de gestión.

FORMATO DE LOS BILLETES

Se considerarán títulos de transporte válidos para viajar en estos trenes:

- Billete en formato ATB
- Los billetes en formato PDF, tanto físicos como en dispositivos móviles
- Los billetes en formato Passbook / Passwallet
- Los billetes emitidos en papel térmico por terminales SerTren.

Ejemplo en ANEXO I de este documento.

FORMAS DE PAGO

	<i>Avlorenfe.com (VLC)</i>	<i>Renfe.com (VLP)</i>	<i>Taquilla (VCX)</i>	<i>Agencias (VLA)</i>	<i>Agencias virtuales (VAV)</i>
<i>Tarjeta crédito</i>	✓	✓	✓	✓	✓
<i>PayPal</i>	✗	✓	✗	✗	✗
<i>Bizum</i>	✗	✓	✗	✗	✗
<i>Metálico</i>	✗	✗	✓	✓	✗
<i>6191</i>	✗	✓	✓	✗	✗

También es admitido como medio de pago el Código Descuento de mejora del Compromiso Voluntario de Puntualidad.

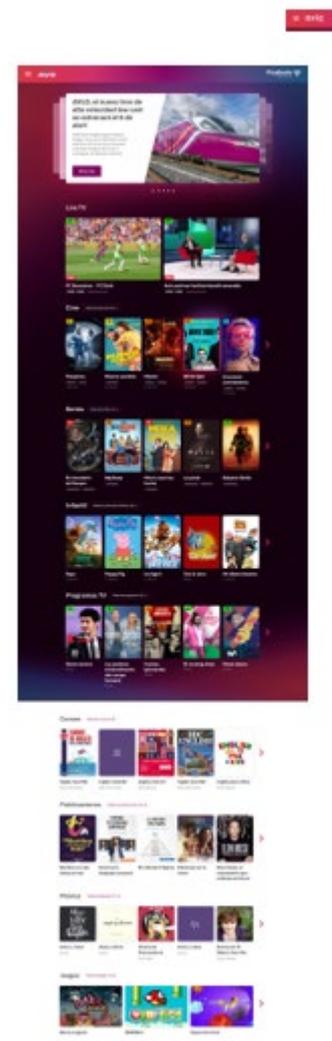
PLAYRENFE

Se adapta el servicio PlayRenfe a las características propias del producto AVLO, ofreciendo este servicio durante el viaje en el propio dispositivo del cliente.

El servicio de conectividad y portal de contenidos PlayRenfe AVLO ofrece al usuario:

- Oferta adaptada de contenidos.
- Ancho de banda sin limitación.
- Número máximo de dispositivos por usuario limitado a 3

Para la autenticación en la aplicación PlayRenfe los usuarios accederán directamente al portal de login, donde dispondrán de tres formas de acceso a PlayRenfe: a través de su número de Billete, a través de su Tarjeta Más Renfe o a través del Código Promocional.



DESCRIPCIÓN DE LOS COMPLEMENTOS AL PRECIO DEL TRANSPORTE

ANULACIÓN O CAMBIO DE BILLETE

Se permitirá la anulación por error, sin gastos, dentro de las 2 horas siguientes a la compra con un límite de hasta 30 minutos antes de la salida del tren de la estación de origen que figura en el billete.

Una vez pasado este plazo, únicamente se podrá efectuar el Cambio o Anulación de billete en aquellos en los que se haya adquirido el complemento de "Cambio o Anulación".

Este complemento está disponible para su adquisición, exclusivamente, en el momento de la compra del billete, no pudiéndose incorporar posteriormente.

A los billetes de menores de 14 años con precio fijo también se les puede asociar el complemento, en este caso de forma gratuita.

Al adquirir este complemento, el cliente tiene opción, hasta 30 minutos antes de la hora de salida del tren de la estación de origen que figura en el billete, de:

- Anular el billete, o
- realizar un cambio en su billete: tren y fecha.

Características de la opción de anulación de billete:

Al efectuar la operación de anulación, el sistema de venta devolverá el 100% del importe cobrado excepto el importe del complemento "Cambio o Anulación". No se admite la anulación independiente de complementos.

La compatibilidad entre canales de venta para efectuar esta operación está descrita en la Tarifa Especial 1 II.1.

Características de la opción de cambio de billete:

La opción de Cambio permite realizar un cambio en su billete: tren y fecha. No se admite el cambio del titular del billete, ni tampoco del origen ni del destino del viaje.

La compatibilidad entre canales de venta para efectuar esta operación está descrita en la Tarifa Especial 1 II.1.

- Cambio a un billete de mayor precio:
 - Se percibirá la diferencia entre el importe del billete original, exceptuando el importe del complemento de Cambio o Anulación, y el importe del nuevo billete.
- Cambio a un billete de menor precio:
 - Se abonará la diferencia entre el importe del billete original, exceptuando el importe del complemento de Cambio o Anulación, y el importe del nuevo billete.

En la operación de cambio, el cliente podrá volver a adquirir los complementos que considere para el nuevo viaje, incluyendo un nuevo complemento de "Cambio o Anulación".

COMPLEMENTO DE ANULACIÓN O CAMBIO DE BILLETE	PRECIO
Cada vez que se adquiere el complemento	8 euros

SELECCIÓN DE ASIENTO

Al seleccionar el complemento de selección de asiento, una vez elegido el medio de pago, el sistema de venta ofrecerá un gráfico del tren donde se pueden seleccionar los asientos que se encuentran sin ocupar.

Cuando no se haya adquirido el complemento de selección de asiento, al finalizar la compra se mostrarán las plazas asignadas en un mapa de coches.

El 50% de los asientos estarán en sentido contrario al sentido de la marcha, y los trenes podrán ir en sencilla o en doble composición.

COMPLEMENTO DE SELECCIÓN DE ASIENTO	PRECIO
Precio por trayecto y viajero	8 euros

EQUIPAJES

Tiene consideración de equipaje las maletas, bolsos de mano, maletines porta ordenadores, sillas y coches de bebé plegados, y también plegados y dentro de su funda los patinetes eléctricos y las bicicletas urbanas.

Equipaje de mano gratuito incluido en el billete

- 1 bolso de mano, maletín o mochila de dimensiones máximas 36x27x25 cm y,
- 1 maleta de cabina, o un patinete plegado dentro de su funda, de dimensiones máximas 55x35x25 cm.

Además de los elementos descritos anteriormente, los viajeros que dispongan de un billete de niño podrán viajar con sillas y coches de bebés plegados, máximo uno por cada billete de niño.

Equipaje adicional

Se permitirá un equipaje adicional por viajero, al precio único establecido, siempre que sus dimensiones máximas sean de 85x60x35 cm, o cuyas dimensiones no supere, entre las tres 180 cm.

Esta opción tiene una limitación de 100 equipajes adicionales por cada composición sencilla (200 en doble). La distribución de los espacios para equipajes adicionales se hará por orden de solicitud, hasta agotar los espacios disponibles. No existe un espacio determinado asociado al equipaje de cada viajero, por lo que el equipaje podría viajar en un lugar distinto al de la persona que lo porta.

Son admitidos como equipaje adicional:

- Maletas que no superen las dimensiones admitidas para el equipaje adicional.
- Los patinetes eléctricos y bicicletas urbanas, plegados y dentro de su funda, que no superen las dimensiones de 85x60x35 cm., o cuyas dimensiones no supere, entre las tres 180 cm.

Precios del complemento de equipaje adicional:

COMPLEMENTO DE EQUIPAJE ADICIONAL	PRECIO
En el momento de la compra del billete	10 euros
Posterior a la compra del billete, en los canales de venta, hasta 30 minutos antes de la salida del tren	15 euros
En el Control de Acceso al tren (SerTren)	30 euros

Al añadir el complemento de equipaje adicional posteriormente a la compra del billete, el sistema de venta generará un billete con el mismo localizador con el complemento incorporado en el mismo.

Por la compra de este complemento, el equipaje no tiene consideración de "equipaje facturado", por lo que Renfe responderá de los daños o pérdidas que puedan sufrir en los términos establecidos en las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte para la responsabilidad por equipaje sin facturar.

CONDICIONES COMERCIALES

VIAJES DE MENORES

Todos los menores de 14 años viajan en su asiento y deben adquirir un billete.

Con un máximo de dos menores de 14 años por cada viajero adulto de 18 años o más, se ofrece un billete de niño a un precio fijo de 5€.

Cuando un adulto viaja con más de dos menores de 14 años, el tercero y siguientes deberán abonar un billete de Tarifa Básica al precio dinámico que corresponda al momento de la compra.

En cualquier caso, los menores de 18 años de edad viajarán bajo la responsabilidad de sus padres o tutores.

En AVLO no se presta el Servicio de Viaje de Menores sin Acompañante.

VIAJEROS CON DISCAPACIDAD O CON MOVILIDAD REDUCIDA

Plazas para viajeros en silla de ruedas propia

El tren dispone de dos plazas H que se encuentran ubicadas en el coche 7, plazas 11H y 12H. En estas plazas los viajeros deben realizar el viaje en su propia silla.

Se pueden solicitar estas plazas y el servicio de ayuda para personas con discapacidad o movilidad reducida en el momento de la compra del billete, así como en los Centros de Asistencia de las estaciones hasta 30 minutos antes de la salida del tren.

Asistencia para otros viajeros

Las personas con discapacidades (visual, auditiva, cognitiva, sordociegos) o con dificultades de movilidad (persona con carrito de niño, mujer embarazada, personas con dificultades en miembros superiores / inferiores, persona mayor que sin nuestra asistencia no podría viajar, etc.) que viajan en plaza regular (no plaza H), pueden solicitar el servicio de ayuda para personas con discapacidad o movilidad reducida en el momento de la compra, así como en los Centros de Asistencia de las estaciones hasta 30 minutos antes de la salida del tren.

TARIFA FERROVIARIA PARA VIAJES DE OCIO

Los trabajadores en activo, prejubilados y pensionistas de Renfe, Adif y Adif AV, tanto titulares como beneficiarios, así como los trabajadores en activo de Logirail, que estén en posesión de la Tarjeta Ferroviaria emitida por su empresa correspondiente, podrán beneficiarse en sus viajes de ocio de la tarifa ferroviaria cuando adquieran sus billetes AVLO en puntos de venta con VCX, agencias de viajes y en www.renfe.com.

- Sobre la tarifa Básica aplicable en cada momento de la compra, o sobre el precio fijo establecido para los menores de 14 años, se abonará el siguiente porcentaje:

ABONO POR PARTE DEL TITULAR DE LA TARJETA
TURISTA
30%

- Sobre los complementos de Anulación o Cambio, selección de asiento o equipaje adicional no se efectuará ningún descuento.

El sistema de venta realiza la acumulación de descuentos para ferroviarios en el siguiente orden: Sobre el precio dinámico establecido en el momento de la compra, o precio fijo para menores de 14 años, se efectúa el descuento previsto para familias numerosas, y finalmente se aplica el descuento ferroviario.

VIAJES DE SERVICIO

Los trabajadores de Renfe, Adif y Adif AV podrán adquirir billetes con modelo 6191 para sus viajes en servicio en trenes AVLO.

Tanto las condiciones de utilización como los precios a facturar de forma interna están descritos en la Tarifa Especial nº 2 "Viajes de servicio del personal del Renfe" y en la Tarifa Especial nº 2 "Viajes de servicio del personal de Adif y Adif AV".

CONVENIO RENFE-MINISTERIO DE DEFENSA

Es de aplicación para el producto AVLO el Convenio Renfe-Ministerio de Defensa en las condiciones establecidas en la Tarifa Especial nº 2 III.1 en lo relativo a documentos acreditativos y porcentaje de bonificación a cargo del Ministerio de Defensa para trenes AVE y Larga Distancia.

La bonificación prevista en el convenio se aplicará únicamente sobre el precio del transporte, corriendo íntegramente a cargo del viajero los complementos al precio del transporte (Anulación o Cambio, Selección de Asiento y Equipaje Adicional).

El código de tarifa de AVLO es LC177: Básica Organismo. Está activo en www.renfe.com, agencias de viajes presenciales, Venta Telefónica y taquillas de las estaciones con VCX.

CONVENIO RENFE-GUARDIA CIVIL

Es de aplicación para el producto AVLO el Convenio Renfe-Ministerio de Defensa en las condiciones establecidas en la Tarifa Especial nº 2 III.2 en lo relativo a documentos acreditativos y porcentaje de bonificación a cargo de la Dirección General de la Guardia Civil para trenes AVE y Larga Distancia.

La bonificación prevista en el convenio se aplicará igualmente a los complementos al precio del transporte (Anulación o Cambio, Selección de Asiento y Equipaje Adicional).

El código de tarifa de AVLO es LC177: Básica Organismo. Está activo en www.renfe.com, agencias de viajes presenciales, Venta Telefónica y taquillas de las estaciones con VCX.

VIAJES DEL PERSONAL DE LA BRIGADA MÓVIL – POLICÍA EN EL TRANSPORTE

Es de aplicación para el producto AVLO el Acuerdo entre Renfe y la Dirección General de la Policía para viajes del personal de la Brigada Móvil – Policía en el Transporte en las condiciones establecidas en la Tarifa Especial nº 2 III.3 en lo relativo a documentos acreditativos, acceso directo al tren y porcentaje de bonificación a cargo de la Dirección General de la Policía para trenes AVE y Larga Distancia.

La bonificación prevista en el acuerdo se aplicará únicamente sobre el precio del transporte, corriendo íntegramente a cargo del viajero los complementos al precio del transporte (Anulación o Cambio, Selección de Asiento y Equipaje Adicional).

Los billetes AVLO para este Acuerdo se pueden adquirir a través de las taquillas de las estaciones.

CONVENIO RENFE-DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA

Es de aplicación para el producto AVLO el Convenio Renfe-Dirección General de la Policía en las condiciones establecidas en la Tarifa Especial nº 2 III.4 en lo relativo a documentos acreditativos y porcentaje de bonificación a cargo de la Dirección General de la Policía para trenes AVE y Larga Distancia.

La bonificación prevista en el convenio se aplicará únicamente sobre el precio del transporte, corriendo íntegramente a cargo del viajero los complementos al precio del transporte (Anulación o Cambio, Selección de Asiento y Equipaje Adicional).

El código de tarifa de AVLO es LC177: Básica Organismo. Está activo en www.renfe.com, agencias de viajes presenciales, Venta Telefónica y taquillas de las estaciones con VCX.

VIAJES PARA EL PERSONAL SIN SERVICIO DE EMPRESAS PROVEEDORAS

Los empleados de las empresas proveedoras que figuran en el Anexo de la Tarifa Especial nº 2 II.6, que viajen tanto para la toma del servicio como para el regreso a su residencia una vez finalizado el mismo, o para aquellos trayectos que viajen en pasivo y que permitan cubrir determinados turnos establecidos para efectuar un servicio, podrán utilizar los servicios AVLO para este fin.

Se deberá adquirir el correspondiente billete, sin amortización de plaza, y el personal de supervisión/intervención en ruta asignará una plaza que se encuentre libre.

Los documentos de solicitud de billete, los puntos de venta y la operativa de emisión de billetes están descritos en la Tarifa Especial nº 2 II.6.

CONTROL DE ACCESO AL TREN O EN RUTA

El personal encargado de la supervisión de los títulos de transporte podrá solicitar la identificación aleatoria o de todos los clientes, en relación con el título de transporte, mediante documentos identificativos vigentes con fotografía (Documento Nacional de Identidad, Permiso de Conducir, Tarjeta de Residencia, Pasaporte, para los niños menores de 14 años se acepta Libro de Familia), en el control de acceso, al acceder al tren, en su recorrido o antes de abandonar la estación de destino.

El cliente deberá presentar igualmente, cuando se le solicite por dicho personal, el título de transporte en cualquier soporte autorizado, junto con los documentos justificativos de la obtención de los descuentos que se hubiesen aplicado.

PÉRDIDA O ABANDONO DEL TREN

El acceso al tren debe realizarse en la estación de origen del viaje que figure en el título de transporte. En caso de no ser ocupada la plaza en origen, Renfe Viajeros podrá hacer uso de la plaza disponible, y el cliente no tendrá derecho a reintegro alguno.

Si el cliente que está viajando decide voluntariamente interrumpir el viaje en una estación intermedia no tendrá derecho a ningún reintegro sobre el trayecto no utilizado, quedando invalidado el título de transporte.

PROLONGACIÓN DE RECORRIDO EN RUTA

Previa comunicación al personal encargado de la intervención/supervisión en ruta y disponibilidad de plazas, se podrá emitir un nuevo billete al precio máximo de la tarifa Básica del nuevo trayecto.

VIAJEROS CON TÍTULO DE TRANSPORTE NO VÁLIDO

El billete se considerará **NO VÁLIDO** si:

- No acompaña la documentación justificativa de la obtención de los descuentos que se hubiesen aplicado (Familia Numerosa, Niño, tarifa ferroviaria, bonificación de organismo oficial).
- La identidad del viajero no se corresponde con la que figura en el billete.

En estos casos, el personal encargado de la supervisión de los títulos de transporte regularizará la situación en base a:

- Familia Numerosa, tarifa ferroviaria, bonificación de organismo oficial: abonará el importe correspondiente al descuento o bonificación realizado en su billete.
- Niño, abonará la diferencia entre el importe de la tarifa Básica abonada y la correspondiente a la del adulto.
- Identidad del viajero, abonará un billete a la tarifa Básica máxima del recorrido del tren.

VIAJEROS SIN TÍTULO DE TRANSPORTE

Si el viajero está desprovisto de billete o continúa viaje después de la finalización del recorrido de su billete, deberá abonar el doble de la tarifa Básica máxima del trayecto correspondiente.

CANCELACIÓN DEL VIAJE

El cliente afectado por la cancelación tendrá derecho, en los términos establecidos en las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Renfe Viajeros:

- al cambio sin gastos del título de transporte para otro tren AVLO
- al cambio sin gastos del título de transporte AVLO para otra fecha
- al reintegro del precio pagado por el viaje, incluidos todos los complementos
- otras alternativas de viaje según disponibilidad

En el caso de trenes suprimidos por huelga o incidencias, antes de la salida del tren podrá realizarse el reembolso del importe de los billetes no utilizados, incluidos los complementos, directamente a través del canal de venta donde se realizó la emisión.

En caso de interrupción o de cancelación del servicio, si el cliente opta por viajar en un transporte alternativo por carretera se indemnizará con un 15% del importe del billete.

INDEMNIZACIONES POR RETRASOS EN DESTINO

En caso de indemnización por retraso en destino se abonará el siguiente porcentaje sobre el importe total del billete abonado por el cliente.

- Igual o superior a 60 minutos: devolución del 50%
- Superior a 90 minutos: devolución del 100%

INDEMNIZACIONES POR DEFICIENCIAS DE LOS SERVICIOS A BORDO

Ante una queja de deficiencia en el servicio a bordo, se intentará dar solución inmediata a la misma o se ubicará al viajero en otro asiento.

Si no fuera posible la corrección de la incidencia, ni con un cambio de plaza, y se produjese una reclamación, las indemnizaciones sobre el importe total del billete abonado por el cliente son las siguientes:

- Deficiencias de climatización:
 - Fallo sin reparación durante el viaje del cliente: 100%
 - Fallos intermitentes o reparados durante el viaje de cliente: 50%
- Carencia de aseos:
 - Falta de todos los WC de la composición durante el viaje del cliente: 100%

INDEMNIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPLEMENTOS CONTRATADOS

Cuando no se pueda ofrecer el servicio por los complementos contratados, se procederá a la devolución del importe del complemento no satisfecho.

OPERATIVA DE ABONO DE INDEMNIZACIONES

Las indemnizaciones, excepto por incumplimiento de complemento contratado, podrán hacerse efectivas a partir de las 24 horas desde la llegada del viajero a destino a través del sistema de indemnizaciones automáticas.

Para el cobro de indemnizaciones se dispondrá de tres meses desde la fecha del viaje indemnizable.

Las indemnizaciones son acumulables, no pudiendo superar el 100% del importe del precio del billete incluidos los complementos.

Los importes derivados de indemnizaciones y compensaciones que se soliciten mediante el sistema de indemnizaciones automáticas se abonarán mediante la misma forma de pago utilizada en la compra.

RECLAMACIONES ESCRITAS O TELEFÓNICAS DE LOS CLIENTES

Los clientes podrán dirigir las reclamaciones y quejas que consideren oportunas a Renfe, a cuyo efecto tendrán a su disposición:

- Libros de Reclamaciones
- Hojas de Reclamaciones oficiales a bordo del tren y en Centros de Servicios Renfe
- Formulario de Atención al Cliente en www.renfe.com
- Formulario de Atención al Cliente en www.avlorenfe.com (web AVLO)
- Línea 900 de incidencias y reclamaciones.

GARANTÍA DE ENLACE

Sólo se garantiza el enlace de un tren AVLO con otro servicio cuando forme parte de al menos uno de los trayectos de un Billete Integrado.

PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

Los billetes AVLO, están incluidos dentro del programa de fidelización Más Renfe, y permiten generar puntos a sus titulares cuando realicen la compra de un servicio AVLO.

No se permite el pago con puntos en trenes AVLO, ni para billetes emitidos individualmente, ni para billetes de viajes de ida y regreso con otro producto que sí lo permita.

OTRAS CONDICIONES

Lo no recogido en la presente norma se rige por lo señalado en las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Renfe Viajeros.

Anula y sustituye a la Tarifa Especial nº 7 I.1 "AVLO" de fecha 24 de marzo de 2022.

FRANCISCO ARTEAGA GÓMEZ
D.A.N. Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales

Vº Bº
SONIA ARAUJO LÓPEZ
Directora General de Renfe Viajeros

ANEXO 1

FACSIMIL DE BILLETE



Localizador: **56C9NG**



M. RAMIREZ
DNI ó DOC.ID: *****727

Origen: **MADRID-P.ATOCHA** 08/03/2022 12:40
 Destino: **VAL. J.SOROLLA** 08/03/2022 14:33

Coche: 8 Plaza: 6C **AVLO 06506 TURISTA**

S.O.V., S.R.C. e IVA. Incluidos N.I.F.: A86868189 **TOTAL 19,00 € IVA: (10%) 1,73 €**

Nº Billete: **7212301208949**

TARIFA BASICA Metalico Cierre del acceso al tren 2 minutos antes de la salida

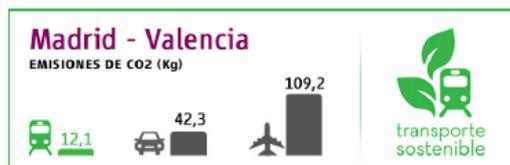
AGENCIA PRUEBAS DGV
CIUDAD DE BARCELONA 6
123456789 | 28000, MADRID MADRID
09/02/2022 - 14:30 1081

RENFE VIAJEROS S.M.E., S N.I.F.:A86868189 Avda. de Pio XII, 110. Madrid - 28036





Es importante llegar rápido, pero es más importante no dejar a nadie atrás.



EXTRACTO DE LAS CONDICIONES DE VIAJE

- Este billete constituye su contrato de transporte, consérvolo hasta el final del viaje.
- Su billete es **NOMINATIVO**, por lo que se podrá solicitar un documento de identificación válido tanto en el Control de Acceso al tren como durante el viaje.
- Este billete no admite Cambio y Anulación si no se ha adquirido el complemento correspondiente.
- Es obligatorio presentar los documentos que acrediten descuentos.
- El embarque se inicia 30 minutos antes de la salida del tren y finaliza 5 minutos antes de la salida del tren.
- Equipaje de mano incluido en el billete:
 - 1 bolso de mano / mochila con unas dimensiones máximas de: 27x36x25 cm.
 - 1 maleta de cabina con unas dimensiones máximas de: 55x35x25 cm.
- Equipaje adicional: (previa compra del complemento correspondiente y sujeto a disponibilidad de cupo)
 - Limitado a un equipaje adicional por billete, con unas dimensiones máximas de: 85x60x35 cm.
 - Los patinetes eléctricos y bicicletas urbanas plegadas dentro de su funda, con una dimensión máxima de 85x60x35 cm. o cuyas dimensiones no supere entre las tres 180 cm.
- Servicio cubierto por S.O.V. y S.R.C.
- Condiciones Generales de los Contratos de Transporte www.renfe.com y www.avlorenfe.com

Para tu viaje en Avlo puedes llevar el siguiente equipaje incluido en el precio de tu billete:



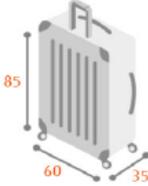
1 equipaje de mano (bolso, mochila, etc.) de dimensiones máximas: 27x36x25 cm., sin límite de peso.



1 maleta de cabina de dimensiones máximas: 55x35x25 cm., sin límite de peso.

Añade equipaje extra

Si necesitas añadir **1 equipaje adicional** de dimensiones más grandes, con un máximo de 85x60x35 cm., puedes hacerlo en el momento de la compra por 10€, posteriormente online por 15€ o en la estación hasta 30 minutos antes de la salida de tu tren por 30€.



Mantenga la integridad de toda la hoja, sin cortar ninguna de las zonas impresas.

ANEXO 2

CRONOLOGÍA DE INICIO DE SERVICIOS AVLO

FECHA	LÍNEA
23-06-2021	Madrid P.A. – Guadalajara Y. – Calatayud – Zaragoza D. – Lleida P. – Camp de Tarragona – Barcelona S. – Girona – Figueres Vilafant
21-02-2022	Madrid P.A. – Cuenca F.Z. – Requena-Utiel – València J.S.

CombinadoCercanías

Actualización de la Tarifa adaptándola a la Nueva Estructura Comercial (NEC) establecida para los servicios diurnos AVE y Larga Distancia. Actualización de Núcleos de Cercanías con acceso mediante lectura del código impreso en el billete.

Renfe oferta el producto *CombinadoCercanías* como una solución integral para los desplazamientos de largo recorrido, que facilita la movilidad y el uso del ferrocarril en el entorno urbano.

CombinadoCercanías permite, con la compra de un billete AVE, Alvia, Euromed o Intercity, la utilización gratuita de los servicios de Cercanías, tanto en origen como en destino, mediante:

- Un billete de cercanías (tanto de servicios que circulan por vías ancho convencional como por vías de ancho métrico, o de Rodalies de Catalunya) asociados al billete inicial a través del código de barras o contraseña de cinco dígitos.
- Directamente mediante la lectura en los tornos de acceso, o en los terminales SERTREN, del código impreso en el billete de trenes AVE, Alvia, Euromed o Intercity. Los Núcleos que cuentan con tornos de acceso directo se pueden consultar en el Anexo 2 a esta norma.



El cliente podrá comenzar su viaje en cualquier estación de los núcleos de Cercanías de origen, señalados en el Anexo, para llegar a la estación de inicio de su viaje en trenes AVE, Alvia, Euromed o Intercity.

También podrá finalizar el viaje en cualquiera de las estaciones de Cercanías de los Núcleos señalados en el Anexo, con enlace de trenes AVE, Alvia, Euromed o Intercity.

VALIDEZ

Línea	Hora Salida	Hora Llegada	Tiempo de Viaje
C2	06:01	06:47	0:46
C10	06:10	06:59	0:41
C3	06:21	07:08	0:47
C2	06:33	07:18	0:45
C10	06:49	07:39	0:41
C3	06:51	07:37	0:46
C2	07:00	07:46	0:46
C3	07:09	07:55	0:46
C10	07:18	07:58	0:40
C3	07:23	08:12	0:49
C10	07:48	08:29	0:41
C3	07:50	08:36	0:46
C2	08:00	08:46	0:46
C10	08:19	09:00	0:41
C3	08:39	09:24	0:45
C10	08:48	09:29	0:41
C2	09:00	09:46	0:46
C10	09:18	09:59	0:41
C3	09:41	10:27	0:46
C10	09:49	10:36	0:41
C2	10:01	10:47	0:46
C10	10:18	10:59	0:41
C3	10:36	11:22	0:46
C10	10:48	11:29	0:41
C2	11:01	11:47	0:46
C10	11:17	11:58	0:41
C3	11:35	12:21	0:46
C10	11:48	12:29	0:41
C2	12:01	12:47	0:46
C10	12:18	12:59	0:41
C3	12:36	13:21	0:46
C10	12:50	13:31	0:41

Los servicios de Cercanías, con emisión de billete o a través de la lectura del código impreso en el billete, podrán utilizarse durante las 4 horas previas a la hora de salida de origen y durante las cuatro horas siguientes a la hora de llegada a destino del tren AVE, Alvia, Euromed o Intercity.

- Siempre que los horarios de apertura y cierre del servicio de Cercanías de cada núcleo lo permitan.
- Incluido el posible desplazamiento entre las estaciones de la misma ciudad.
- No habrá limitación de coronas.

CAMBIOS

Serán de aplicación las condiciones establecidas por los atributos de la opción de precio o complementos adquiridos para el billete AVE, Alvia, Euromed o Intercity y conforme a lo recogido en la Tarifa Especial nº 1 "Cambios y Anulaciones –Apartado B: Cambios".

Si se solicita el cambio para el mismo día y número de viajeros de un billete AVE, Alvia, Euromed o Intercity, aunque ya se hubiera obtenido algún billete para un servicio de cercanías se generará un nuevo localizador con los trayectos pendientes de emitir.

Si se solicita el cambio para distinto día o número de viajeros de un billete AVE Alvia, Euromed o Intercity, y ya se hubiera obtenido algún billete para un servicio de cercanías, se sumará a los gastos de cambio que correspondan el precio de los billetes de cercanías emitidos y se generará un nuevo código en base a las características del nuevo billete.

ANULACIONES

Serán de aplicación las condiciones establecidas por los atributos de la opción de precio o complementos adquiridos para el billete, y conforme lo recogido en la Tarifa Especial nº 1 "Cambios y Anulaciones – Apartado A: Anulaciones".

Cuando se anule un billete AVE, Alvia, Euromed o Intercity y ya se hubiera emitido algún billete o efectuada la lectura del código impreso para un servicio de cercanías, se sumará a los gastos de anulación que correspondan el importe del billete o billetes de cercanías obtenidos.

CONTROL DE ACCESO Y EN RUTA

El viajero deberá presentar los billetes de cercanías en los controles de acceso, zonas interiores de éstos o en ruta cuando sea requerido para ello. También deberá mostrar el billete AVE, Alvia, Euromed o Intercity asociado si así se le solicita, en caso de no presentarlo se le considerará viajero desprovisto de título de transporte válido para viajar. En aquellos Núcleos de Cercanías donde exista la posibilidad de leer el código impreso en el billete, bien en los tornos de control de acceso o bien en los terminales SERTREN del personal que realiza la intervención en ruta, solo será necesario mostrar, para su comprobación, el billete AVE, Alvia, Euromed o Intercity.

En aquellos núcleos en los que no se disponga de máquinas autoventa de cercanías y no sea posible la obtención en taquilla, el cliente podrá acceder directamente al servicio de Cercanías. El personal encargado de la intervención en ruta emitirá un billete a través de los dispositivos móviles o Boletín de Percepción en Ruta sin coste para el cliente, con cargo a esta Tarifa.

En los casos en que se inicie el viaje de cercanías en una estación sin personal ni máquinas autoventa, y no se pueda emitir el billete en ruta o en la estación de destino, no se pondrán impedimentos para la salida del viajero de dicha estación cuando ésta se encuentre cerrada por controles de salida manuales o mecánicos.



POSVENTA

El billete de *CombinadoCercanías* no otorga, en ningún caso, derecho a indemnización sobre el billete AVE, Alvia, Euromed o Intercity por incidencias en los servicios de cercanías.

OTRAS CONDICIONES

Lo no recogido en la presente norma se rige por lo señalado en las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte relativas al servicio utilizado en cada caso.

Esta Tarifa anula y sustituye a la Tarifa Especial nº 2 I.8 de fecha 4 de noviembre de 2019 y a todos sus Anexos.

FRANCISCO ARTEAGA GÓMEZ
D.A.N. Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales

JOSÉ RODRÍGUEZ GONZÁLEZ
D.A.N. Cercanías y Otros Servicios Públicos

Vº Bº
SONIA ARAUJO LÓPEZ
Directora General de Renfe Viajeros

ANEXO 1

OPERATIVA PARA EL ACCESO A LOS SERVICIOS DE CERCANÍAS

El acceso a los servicios de cercanías de los viajeros portadores de un título de transporte de AVE, Alvia, Euromed o Intercity se podrá realizar de dos formas:

- Obtención del billete de Cercanías en máquinas autoventa o taquillas con el código impreso en el billete o contraseña válida.
- En los Núcleos habilitados con lectores de código de barras unidimensionales o bidimensionales, validando éste en los tornos de acceso o, si no existieran, a través del dispositivo SERTREN que porta el personal que realiza la intervención en ruta.

En el primer caso, en cada billete AVE, Alvia, Euromed o Intercity figura un código impreso y una contraseña de 5 dígitos con el que se podrá obtener tanto en origen como en destino los billetes asociados.

Se podrán obtener:

- En las máquinas autoventa, el cliente seleccionará destino y tarifa “CombinadoCercanías”. A continuación se procede a la lectura del código impreso o se introduce la contraseña y, después de su comprobación, la máquina emite el correspondiente billete.
- En taquillas, el viajero se identificará como cliente AVE, Alvia, Euromed o Intercity mostrando el billete donde se incluye la contraseña. Esta contraseña, así como el destino y la tarifa “CombinadoCercanías”, deberá ser codificada en el correspondiente sistema de venta.

En el caso de no ser posible la obtención del billete “CombinadoCercanías” por alguno de estos medios, se regularizará en ruta emitiendo un billete de oficio a través de los dispositivos móviles o Boletín de Percepción en Ruta sin coste para el cliente y con cargo a esta Tarifa indicando el número de la contraseña del “CombinadoCercanías”.

renfe Serie A 00 Dirección General de Servicios Cercanías Media Distancia

BOLETIN DE PERCEPCIÓN EN RUTA

RENFERENSA B3 GALAPAGAR 0,A, B1, B2, B3

Tren 17103 Viajeros 1 Hora de emisión 17:12

MOTIVO EURROS

a) Sin billete

b) Retirada Título/s N.º

c) Otras causas

d) Apeadero T. Esp. 2. CombinadoCercanías

Total OFICIO

Motivo y Observaciones (obligatorio en casos a, b y c)

Contraseña nº 00001

En En Ruta a 17 de Julio de 2012

Incluido: Impuesto de Seguridad, S.O.V. e I.V.A.

En el segundo caso, no es necesario obtener el billete de Cercanías en la máquina autoventa o en taquilla, siendo suficiente validar el código impreso en el billete en los lectores de los tornos de acceso a través del terminal SERTREN que porta el personal que realiza la intervención en ruta.

ANEXO 2

NÚCLEOS DE CERCANÍAS

En las condiciones establecidas en esta normativa, se podrán utilizar los servicios de Cercanías de los siguientes núcleos:

Núcleos de Cercanías Renfe / Rodalies de Catalunya:

- Asturias
- Barcelona
- Bilbao
- Cádiz
- Girona
- Lleida
- Madrid (*)
- Málaga (*)
- Murcia/Alicante (*)
- San Sebastián
- Santander
- Sevilla
- Tarragona
- Valencia (*)
- Zaragoza (*)

(*) Acceso con lectura del código impreso en el billete en línea de tornos y con terminal SERTREN.

Núcleos de servicios que circulan por vías de ancho métrico:

- Asturias
- Santander
- Murcia. Línea Cartagena – Los Nietos
- Bilbao
- Galicia. Línea Ferrol – Ortigueira
- Castilla y León. Línea León - Cistierna

ANEXO 3

FACSIMILES

FACSIMILES DE BILLETES AVE Y LARGA DISTANCIA

renfe Viajeros Billeto + Reserva LOC.: B9SW3H S0216158 1422
 Combinado Cercanías: JRYXF 24JUN19 13:25
 R 7317301008049 VLA S0216158 1422 Fecha: 26JUN19
 24JUN19 13:25 Tren: 05063
 Fecha: 26JUN19 Coche: 3 TURISTA
 Salida: CUENCA FZ 07:45 Plaza: 6D SENTADA CUE-MA
 Llegada: MADRID-P.A 08:45 Coche: 3
 Producto: AVE 05063 Plaza: 6D
 N.I.F A86868
 Fecha: Cierre del acceso Coche:
 Salida: al tren 2 minutos Plaza:
 Llegada: antes de la salida
 Producto:
 115 IDA Y VUELTA Precio : ***28,15
 TARJETA Gastos gestion: ****0,00
 *****3100 TOTAL (Euros) : ***28,15
 0710348706714 10% **2,56 NO APLICA TASA @@

renfe Localizador: 2M7XXZ Combinado Cercanías: MPZFK
 U.TARJETA.MASRENF
 DNI ó DOC.ID: *****65646 T.+RENFE: 81704314
 Origen: MADRID-P.ATOCHA 24/02/2022 15:00
 Destino: BARCELONA-SANTS 24/02/2022 17:30
 Coche: 7 Plaza: 10C AVE 03151 ESTÁNDAR
 S.O.V., S.R.C. e I.V.A. Incluidos N.I.F: A86868189 TOTAL 86,95 € IVA: (10%) 7,91 €
 Nº Billeto: 7953001208800
 BÁSICO MÁS RENFE JOVEN Metalico
 AGENCIA PRUEBAS DGV Cierre del accesoal tren 2 minutos
 CIUDAD DE BARCELONA 6
 123456789 28000, MADRID MADRID
 09/02/2022 - 12:30 1073
 SELEC. ASIENTO BICICLETA A/C ELIGE
 MASCOTA
 RENFE VIAJEROS S.M.E., S N.I.F.:A86868189 Avda. de Pio XII, 110. Madrid - 28036

FACSIMILES DE BILLETES DE CERCANÍAS



MENSAJES EN LOS SISTEMAS DE VENTA

A modo de ejemplo, se publican algunos mensajes que aparecen en los sistemas de venta cuando se cambia o anula billetes de AVE o Larga Distancia cuando ya se ha emitido algún billete de cercanías:

VENTA EN ESTACIONES Y VENTA TELEFÓNICA

Anulación de billetes >> Datos del billete anulado

Lista de billetes a anular

➤ Número de billete:	7306400000775	
➤ Precio del billete (viajero)	106,70 €	
➤ Gastos de gestión en la venta (viajero)	10,66 €	<input checked="" type="radio"/> Con gastos
➤ Precio del billete (Estado)	0,00 €	<input type="radio"/> Sin gastos
➤ Gastos de gestión en la venta (Estado)	0,00 €	
➤ Billetes Cercanías emitidos	1,40 €	
➤ Importe abonado:	100,00 €	
➤ Cargo por anulación:	6,70 €	
➤ Tipo de pago:	Tarjeta bancaria	
➤ Total de importe abonado:	100,00 €	
➤ Total de cargo de anulación:	6,70 €	

Billetes de Cercanías ya emitidos incluidos en los gastos de anulación.

Número de Tarjeta : Fecha de Caducidad : /

Titular de la Tarjeta :

Cambio de Billetes >> Selección modo de pago

Datos de los billetes originales

Localizador	Código Billete	Origen	Destino	Producto	Tren	Fecha	Salida	Llegada	Clase	Característica	Coche	Plaza	Tarifa	Forma de Pago	Imp. Viajero	Imp. Estado
YVDA7M	7306400000775	MADRID-P.A.	BCN-SANTS	AVE	03061	28-05-2015	06:10	08:40	Turista		10	3B	Flexible	Tarjeta	106,70	0,00

Billetes Nuevos

Ida	23-05-2015	Origen	Madrid (*) - MADRI	Destino	Barcelona (*) - BARCE	Producto	AVE	Tren	03093	Salida	09:30	Llegada	12:34	Clase	Turista
Viajero	Coche	Plaza	Importe Viajero (EUR)	Importe Estado (EUR)	Datos Tarifarios				Ocupacion						
1	7	13A	106,70	0,00	Tarifa :	010-GL010 - FLEXIBLE				Turista sentada					
					Organismo:	-- Descuento F.Numerosa									

	Viajero	Estado	
Importe total de los billetes antiguos :	106,70	0,00	EUR
Importe total de los billetes nuevos :	106,70	0,00	EUR
Gastos de cambio/anulación :	1,40	0,00	EUR
Gastos de gestión :	0,00	0,00	EUR
Total liquidación :	1,40	0,00	EUR
Cargo en Metalico	0,00	--	EUR
Cargo en Tarjeta	1,40	--	EUR
Cargo al Estado	--	0,00	EUR

Billetes de Cercanías ya emitidos incluidos en los gastos de cambio

WWW.RENFE.COM Y AGENCIAS DE VIAJES

■ Revise la información de resumen y pulse el botón "Aceptar" para llevar a cabo la operación.

Resumen de billetes a anular

Número de Billete	Importe abonado	Cargo por la Operación	Tipo de Pago
730640000775	100,00 €	5,30 €	Tarjeta bancaria
Cercanías emitidos		1,40 €	Tarjeta bancaria
Totales	100,00 €	6,70 €	

Aviso: Billetes de Cercanías ya emitidos incluidos en los gastos de anulación.

Volver

Aceptar

Importe total de la compra: **106,70 €**

■ Resumen del Cambio

Concepto	Valor
Importe total de los billetes a cambiar :	106,70
Importe total de los billetes nuevos :	106,70
Gastos de Cambio / Anulación :	1,40
Gastos de Gestión :	0,00
Total Liquidación :	1,40

Cargo en Tarjeta 1,40 €

Aviso: Billetes de Cercanías ya emitidos incluidos en los gastos de cambio.

Recalcular el precio de la compra

PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN MÁS RENFE

Actualización de la Tarifa con motivo de una evolución del Programa de Fidelización que entrará en vigor el 1 de diciembre de 2021. Se adapta a la Nueva Estructura Comercial (NEC) de los servicios diurnos AVE y Larga Distancia y al nuevo producto AVLO.

El Programa de Fidelización tiene como objeto ofrecer sistemas de recompensa que permitan una retribución individualizada a cada cliente en función de sus expectativas y necesidades, del comportamiento que se quiera incentivar en el cliente y del valor que éste aportará a la marca.

TARJETA MÁS RENFE

La Tarjeta Más Renfe concede puntos a sus titulares por el importe de los viajes efectuados en los trenes de Renfe Viajeros que se determine, o por la contratación de servicios de empresas asociadas al programa, para ser canjeados por nuevos billetes u otros servicios conforme a las condiciones establecidas en esta Tarifa.

Podrá solicitar la Tarjeta Más Renfe cualquier persona mayor de 14 años. Los menores de edad deberán acreditar el consentimiento expreso, presentando la correspondiente autorización, por quien ostente la patria potestad en el momento de hacer uso de los puntos.

Para ser Titular de la Tarjeta Más Renfe deben facilitarse, al menos, los datos que en la solicitud figuran como obligatorios. Será Titular de la Tarjeta la persona que haya cumplimentado el formulario online y posea su Tarjeta Más Renfe en cualquiera de sus formatos (tarjeta física, PDF/Passbook).



La Tarjeta es propiedad de Renfe, siendo el Titular el depositario de la misma y responsable de su conservación y uso, debiendo ser devuelta a Renfe en el momento en que así se requiera. La utilización, la solicitud y el uso de la Tarjeta implican su expresa adhesión y aceptación.

La Tarjeta Más Renfe es totalmente gratuita. Los derechos derivados de la titularidad de la Tarjeta tendrán carácter personal e intransferible, debiendo el Titular acreditar su identidad en el momento de su utilización, si así fuese requerido.

La Tarjeta Más Renfe no es por si misma un medio de pago.

NIVELES DE LA TARJETA MÁS RENFE

El titular, dependiendo del consumo anual de viajes bonificables realizados en tren, obtendrá uno de los siguientes niveles de tarjeta Más Renfe:

Tarjeta Más Renfe

El Titular que solicite su alta en el programa recibirá su tarjeta a través de correo electrónico en formato PDF/PassBook. Asimismo, el Titular podrá descargar su tarjeta desde el área privada de la página web www.renfe.com, apartado específico del Programa de Fidelización.

Cuando un titular de una tarjeta Más Renfe realice un gasto de más de 1.000 € en un periodo máximo de 12 meses consecutivos en viajes bonificables recibirá directamente la tarjeta Más Renfe Plata.



Tarjeta Más Renfe Plata

El Titular que realice un consumo entre 1.000 y 3.000 € en un periodo máximo de 12 meses consecutivos en viajes bonificables, pasará a ser Titular de la Tarjeta Más Renfe Plata, que recibirá automáticamente en su domicilio en formato físico (plástico), estando también disponible en formato PDF/PassBook a través de la página web de Renfe, apartado específico del Programa de Fidelización.



La Tarjeta Más Renfe Plata se emite con validez de un año, siendo necesario que durante dicho periodo el Titular mantenga el referido volumen de gasto asociado para conservar dicho nivel de tarjeta por otro año de validez. En el caso de no realizar el consumo necesario, se situará al cliente en el nivel inferior y, a partir de ese momento, se aplicará el criterio correspondiente al nuevo nivel.

El titular de una Tarjeta Más Renfe Plata tendrá que permanecer obligatoriamente en dicho nivel (Plata) durante un año, no pudiendo acceder al nivel Más Renfe Oro aunque hubiera superado un consumo de más de 3.000€ antes de acabar el año.

Tarjeta Más Renfe Oro

El Titular que realice un consumo de más de 3.000 € en un periodo máximo de 12 meses consecutivos en viajes bonificables, pasará a ser Titular de la Tarjeta Más Renfe Oro, que recibirá automáticamente en su domicilio en formato físico (plástico), estando también disponible en formato PDF/PassBook a través de la página web www.renfe.com, apartado específico del Programa de Fidelización.



La Tarjeta Más Renfe Oro se emite con validez de un año, siendo necesario que durante dicho periodo, el Titular mantenga el referido volumen de gasto asociado para conservar el nivel de tarjeta por otro año de validez. En caso de no realizar el consumo necesario se situará al cliente en el nivel inferior que le corresponda en función del consumo realizado y, a partir de ese momento, se aplicará el criterio correspondiente al nuevo nivel.

El titular de una Tarjeta Más Renfe Oro tendrá que permanecer obligatoriamente en dicho nivel (Oro) durante un año, no pudiendo acceder al nivel Más Renfe Platino aunque hubiera superado un consumo de más de 10.000€ antes de acabar el año.

Tarjeta Más Renfe Platino

El Titular que realice un consumo de más de 10.000 € en un periodo máximo de 12 meses consecutivos en viajes bonificables, pasará a ser Titular de la Tarjeta Más Renfe Platino, que recibirá automáticamente en su domicilio en formato físico (plástico), estando también disponible en formato PDF/PassBook a través de la página web www.renfe.com, apartado específico del Programa de Fidelización.

La Tarjeta Más Renfe Platino se emite con validez de un año, siendo necesario que durante dicho periodo el Titular mantenga el referido volumen de gasto asociado para conservar el nivel de tarjeta por otro año de validez. En caso de no realizar el consumo necesario se situará al cliente en el nivel inferior que le corresponda en función del consumo realizado y, a partir de ese momento, se aplicará el criterio correspondiente al nuevo nivel.



Existen una serie de ventajas asociadas a los diferentes niveles de tarjetas que se pueden consultar en el Anexo de esta norma.

CONDICIONES DE OBTENCIÓN DE PUNTOS

El Titular tiene derecho a obtener puntos desde el momento en que reciba su Tarjeta, en formato PDF/PassBook, o que dispongan de su número de tarjeta.

Para obtener los puntos correspondientes a los viajes, será imprescindible que el titular facilite su Tarjeta o indique el número de la misma en el momento de la compra del billete o abono. El Titular podrá conocer en ese momento cuántos puntos obtendrá una vez realizado el viaje.

Se prohíbe expresamente que el Titular de una Tarjeta acumule puntos en su cuenta por los viajes realizados por otros.

Será obligatorio presentar la Tarjeta Más Renfe en cualquiera de sus soportes (PDF/PassBook o física) y, en caso de ser requerido, el documento acreditativo de la identidad del cliente, para disfrutar de los beneficios asociados a su nivel de Tarjeta.

Los puntos se obtendrán a razón de la bonificación aplicable en el billete, en función de distintas variables relacionadas con:

Nivel de tarjeta, tarifa comercial adquirida, clase o tipo de asiento en la que viaje, opción de precio (Básica, Elige, Elige Confort o Prémium), importe del billete, anticipación de compra respecto a la fecha de viaje, canal de compra (agencias, taquillas, internet, APP, Máquinas Autoventa Multiproducto, así como cualquier otro canal habilitado al efecto), producto (AVE, AVLO, Alvia, Euromed, Intercity, Avant, Media Distancia Convencional o Cercanías/Rodalies) o cualquier otra circunstancia que se establezca. Los complementos para billetes AVE, AVLO, Alvia Euromed e Intercity no generan puntos.

También se podrán obtener puntos por la contratación de los servicios en empresas asociadas en los términos y condiciones que se establezcan.

Darán derecho a puntos:

- Los billetes para viajar en los trenes AVE, AVLO, Alvia, Euromed, Intercity y Avant que se determinen, salvo los billetes de grupo y los paquetes turísticos. El Titular de la Tarjeta Más Renfe podrá disponer de sus puntos 48 horas después de haber efectuado el viaje.
- Los Títulos Multiviaje de servicios AVE, Larga Distancia y Avant que se especifican en el Anexo de esta norma. El Titular de la Tarjeta Más Renfe podrá disponer de sus puntos 48 horas después de haber efectuado el viaje.
- Los Títulos Multiviaje de Media Distancia Convencional y Cercanías/Rodalies emitidos por Renfe (excluidos los títulos de los consorcios de transporte) que se especifican en el Anexo de esta norma. En este caso, la asignación de puntos se realizará en las 48 horas siguientes al vencimiento de la fecha dentro de la cual el cliente tiene la posibilidad de anular el título.

Todos los puntos se acumularán en la misma cuenta del cliente independientemente de su procedencia.

Los billetes adquiridos con puntos, no dan derecho a obtención de puntos.

CONDICIONES DE CONSUMO DE PUNTOS

Los puntos obtenidos por el Titular de la Tarjeta podrán ser canjeados por billetes según las condiciones que se establezcan en cada momento. Podrán existir limitaciones a la emisión de billetes con cargo a puntos (canje de puntos en billetes) en función de fechas de viaje, tipo de tren, clase, tarifa o de cualquier otra circunstancia que se determine. También se podrán canjear los puntos en las empresas asociadas al programa. Los complementos para billetes AVE, Alvia Euromed e Intercity se podrán pagar con puntos.

Cualquier operación de consumo de puntos se entenderá siempre con cargo a los primeros obtenidos en la cuenta del Titular.

A efectos de consumo la conversión de los puntos del cliente dependerá del servicio en el que el cliente quiera canjear sus puntos. El cliente conocerá, al final del proceso de compra de billetes, el coste en puntos del billete seleccionado.

Para adquirir billetes, complementos o títulos multiviaje con cargo a puntos, el titular deberá disponer de un número de puntos al menos igual al precio del título de transporte establecido en puntos y vigente en el momento de la compra. Renfe establecerá el precio del billete a pagar con puntos en función de distintas variables relacionadas entre sí, tales como: el nivel de tarjeta del cliente, la opción de viaje, tipo de asiento, el canal de venta elegido, el tipo de producto (AVE, Larga Distancia, Media Distancia, Cercanías), todo ello según las condiciones que Renfe establezca en cada momento.

El Titular que desee obtener un billete con cargo a los puntos acumulados en su cuenta, podrá utilizar cualquier punto de venta habilitado para cada producto. Será necesaria la presentación de la Tarjeta Más Renfe y un documento que acredite la identidad del Titular. Cuando el solicitante de un billete con cargo a puntos sea menor de edad, éste deberá presentar la correspondiente autorización firmada por quien ostente su representación legal.

Se descontará de la cuenta del Titular los puntos correspondientes al billete solicitado en el momento de su emisión.

El Titular podrá autorizar a un tercero a efectuar la solicitud de su billete con cargo a puntos, debiendo, en tal caso, la persona autorizada presentar en el punto de venta la Tarjeta del Titular, su D.N.I. o documento similar y autorización escrita a tales efectos junto con fotocopia del D.N.I. del Titular de la Tarjeta. La autorización del Titular deberá indicar, además de los datos personales de éste y de la persona autorizada, el número de la Tarjeta y los datos del billete solicitado.

El billete con cargo a puntos sólo será reintegrable en su cuenta de puntos.

El Titular podrá solicitar la anulación de un billete con cargo a puntos, si su tarifa asociada lo permite, hasta 15 minutos antes de la salida del tren para el que sea válido. Los billetes obtenidos con cargo a puntos estarán sujetos a las mismas condiciones que el resto de los billetes, incluidas las retenciones del porcentaje establecido por cambios o anulaciones.

No está permitido el pago fraccionado de un billete, parte con puntos y parte en metálico u otra forma de pago autorizada por Renfe. Cualquier diferencia de precio por cambio de tipo de tren o clase de un billete con cargo a puntos, deberá ser abonada con puntos.

No está permitido abonar con puntos ninguna percepción, consumo o servicio recibido en ruta.

Se podrán no admitir reclamaciones relacionadas con puntos transcurrido el plazo de 3 meses desde la fecha de la incidencia que ocasione la reclamación.

VALIDEZ DE LOS PUNTOS

Los puntos obtenidos en cada periodo comprendido en un extracto de cuenta caducarán si transcurridos tres años desde la emisión del extracto correspondiente, no se hubiesen consumido. No obstante, mientras el Titular permanezca en el nivel Más Renfe Platino, sus puntos no caducarán.

CENTRO DE SERVICIOS PROGRAMA MÁS RENFE

El Titular de la Tarjeta Más Renfe podrá realizar cualquier consulta sobre su cuenta de puntos o sobre las condiciones de utilización de su Tarjeta a través del área de tarjeta Más Renfe de la WEB de Renfe www.renfe.com o llamando al teléfono del Centro de Servicios Tarjeta Más Renfe, teléfono 91 919 15 66 (con atención especial para clientes Más Renfe Oro y Más Renfe Platino), en horario de 8 a 20 h., de lunes a domingo, o por e-mail: masrenfe@renfe.es, masrenfeoro@renfe.es (clientes con tarjeta Más Renfe Oro) y masrenfeplatino@renfe.es (para clientes con tarjeta Más Renfe Platino).

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Las tarjetas +Renfe Plata, +Renfe Oro y +Renfe Premium seguirán siendo válidas hasta su caducidad, siendo sus condiciones de utilización las reflejadas en la presente Tarifa.

OTRAS CONDICIONES

Lo no recogido en la presente norma se rige por lo señalado en las Tarifas Especiales correspondientes y/o Condiciones Generales de los Contratos de Transporte en lo relativo al servicio utilizado en cada caso.

Anula y sustituye a la Tarifa Especial nº 1 I.10 de fecha 26 de octubre de 2016.

FRANCISCO ARTEAGA GÓMEZ
D.A.N. Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales

JOSÉ RODRÍGUEZ GONZÁLEZ
D.A.N. Cercanías y Otros Servicios Públicos

Vº Bº
SONIA ARAUJO LÓPEZ
Directora General de Renfe Viajeros

ANEXO 1

PRESTACIONES SEGÚN NIVELES DE LA TARJETA MÁS RENFE

	Más Renfe	PLATA	ORO	PLATINO
Obtención / Canje de puntos				
Obtención puntos en AVE, AVLO, LD y Avant	✓	25% extra	50% extra	75% extra
Obtención puntos en Abonos nominativos AVE, Avant, MD y Cercanías/Rodalíes	✓	✓	✓	✓
Obtención puntos en partners	✓	✓	✓	✓
Pago con puntos en AVE, LD, Avant, Abonos MD y Cercanías/Rodalies	✓	✓	✓	✓
Pago con puntos en partners	✓	✓	✓	✓
Puntos sin caducidad				✓
Beneficios en la planificación del viaje				
Código descuento		1 del 50% anual	1 del 100% anual	1 del 100% anual
Servicio atención telefónica exclusiva			✓	✓
Upgrade a Prémium/Elige Confort				3/año
Beneficios en la estación				
Aparcamiento (24horas)			✓	✓
Salas Club		Sí (4 accesos anuales) (1)	Sí (Con acomp.) (2)	Sí (Con acomp.)
<u>Excepto:</u> (1) billete AVLO y billete Avant, (2) billete Avant				
Otros beneficios				
Invitaciones a eventos		✓	✓	✓
Envío de Welcome pack a domicilio		✓	✓	✓
Regala un año de nivel Plata				✓
Anula y sustituye al Anexo 1 de fecha 1 de diciembre de 2021				

ANEXO 2

TÍTULOS MULTIVIAJE QUE DAN DERECHO A OBTENCIÓN DE PUNTOS

Los abonos multiviaje que dan derecho a obtención de puntos son los siguientes:

AVE Y LARGA DISTANCIA

- BonoAVE
- BonoAVE Flexible

AVANT

- Abono Tarjeta Plus
- Tarjeta Plus 10 y Tarjeta Plus 10 Estudiante
- Tarjeta Plus 10-45

MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL (*)

- Abono Mensual Regional
- Tarjeta Mensual 40 Sencilla
- Tarjeta Mensual 40 Libre
- Abono Trimestral

CERCANÍAS ()**

- Abono Estudiante
- Abono Estudio
- Abono Mensual
- Abono Mensual + CercaParking
en Granollers Centre, Vilanova i la Geltrú y Sant Sadurní.
- Abono Mensual Ilimitado
- Abono Trimestral Universitario de Madrid
- Abono Trimestral

(*) Y sus modalidades para militares y estudiantes.

(**) Excluidos los títulos de los consorcios de transporte.

SALAS CLUB

A partir de la entrada en vigor de esta Tarifa, los clientes con billete AVLO y Tarjetas Más Renfe Oro y Más Renfe Platino en vigor pueden acceder a las Salas Club.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Servicios AVE, Alvia, Euromed, Intercity, AVLO, Avant, Media Distancia Convencional y Trenes Turísticos de Lujo, en las estaciones señaladas en el Anexo.

El acceso a las salas para clientes con billetes de trenes internacionales cooperados por Renfe está regulado por su Normativa Internacional de Viajeros específica.

DESCRIPCIÓN

Algunas estaciones disponen de Salas Club, consistentes en espacios reservados, diseñados para hacer la espera más cómoda y confortable antes de la salida de tren. Estas Salas están atendidas por personal de tierra y se ponen a disposición del cliente toda una serie de facilidades para hacer más placentera su estancia en las estaciones.

Las Salas Club podrán disponer de:

- Área de descanso y lectura
- Área de trabajo
- Área de reuniones
- Área de ocio
- Área de autoservicio de cafetería
- Área de aseos

BENEFICIARIOS

Podrán acceder a las Salas Club aquellos clientes que estén en posesión de alguno de los documentos acreditativos señalados en el Anexo.

En general, y salvo lo expresamente indicado en dicho Anexo, no podrán beneficiarse de este servicio aquellos viajeros poseedores de un billete con tarifa que disponga de unas condiciones comerciales que expliciten la no inclusión de la presente prestación.

LÍMITES DE ACCESO

El acceso a las Salas Club estará sujeto a los horarios de apertura y cierre que se determinen para cada una de ellas.

Renfe se reserva el derecho de suspender definitiva o temporalmente el acceso a las Salas Club por motivo de seguridad, obras, aforo completo, criterios empresariales u otras causas de fuerza mayor. Esta suspensión no dará lugar a indemnización ni a la obligación de prestar un servicio alternativo.

PERIODO DE UTILIZACIÓN

La utilización de las Salas Club se limita a la ciudad de origen, únicamente el día de la fecha indicada en su título de transporte y desde 2 horas antes de la salida del tren. No obstante, se respetarán los tiempos de acceso a la estación, y sus diferentes zonas, que puedan establecer Renfe o Adif.

ACOMPAÑANTES

No se admiten acompañantes salvo:

- Menores que viajen al amparo del servicio de Viaje de menores sin acompañante.
- Personas de movilidad reducida.
- Clientes con tarjeta Más Renfe Oro o tarjeta Más Renfe Platino y con un título de transporte que les permita el acceso a la Sala Club.

En estos casos se permitirá el acceso a la Sala Club de un acompañante. Los acompañantes de clientes con tarjeta del programa de fidelización deberán tener un título de viaje válido para mismo tren y fecha que el titular del acceso.

CARROS PORTAEQUIPAJES

Los carros portaequipajes no se admiten en el interior de las Salas Club.

EQUIPAJES Y OBJETOS PERSONALES

En las Salas Club no se presta servicio de consigna ni de custodia de equipajes y objetos personales, estando todos ellos bajo la custodia y responsabilidad del cliente y cuya estancia quedará limitada al periodo en que el viajero permanezca en la Sala Club.

Los equipajes deberán depositarse en los lugares destinados para tal fin.

ANIMALES DE COMPAÑÍA

Se admite el acceso de animales de compañía en las mismas condiciones que las establecidas en la Tarifa Especial que regula su transporte.

**CONSUMICIONES Y
PRENSA**

En las Salas Club sólo se permite el consumo de los productos ofrecidos en las mismas.

Tanto la prensa diaria, revistas y/o libros de lectura, como los productos del servicio de bufé de cafetería, son para uso o consumo exclusivo en el interior de la Sala Club.

PRESTACIONES

Las Salas Club podrán ofrecer las siguientes prestaciones:

- Recepción y atención personalizada
- Centro de Servicios al Cliente (en determinadas Salas Club)
- Televisión
- Música ambiental (en determinadas Salas Club)
- Información de horarios de trenes
- Folletos informativos turísticos y de Renfe
- Servicio bufé de cafetería

Todas las Salas Club dispondrán de Libro/Hoja de Reclamaciones a disposición de los clientes.

Anula y sustituye a la Tarifa Especial nº 1 IV.3 "Salas Club" de fecha 1 de diciembre de 2021 y a todos sus Anexos.

FRANCISCO ARTEAGA GÓMEZ
D.A.N. Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales

JOSÉ RODRÍGUEZ GONZÁLEZ
D.A.N. Cercanías y Otros Servicios Públicos

Vº Bº
SONIA ARAUJO LÓPEZ
Directora General de Renfe Viajeros

ANEXO 1

DOCUMENTOS ACREDITATIVOS QUE PERMITEN EL ACCESO A LAS SALAS CLUB

- Título de transporte individual o colectivo con opción de precio PRÉMIUM.
- Billete con tarifa Sala Executive.
- Tarjetas Más Renfe Plata (4 accesos anuales), Más Renfe Oro y Más Renfe Platino en vigor, con un título de transporte AVE, Alvia, Euromed o Intercity de cualquier opción de precio y descuento, debiendo figurar el número de la tarjeta impreso en el billete. Si no fuese el caso, es necesario por parte del personal encargado verificar siempre el número de la tarjeta Más Renfe y la identidad del cliente. Los billetes abonados con puntos podrán disfrutar de este beneficio.
- Tarjetas Más Renfe Oro y Más Renfe Platino en vigor con un título de transporte AVLO, debiendo figurar el número de la tarjeta impreso en el billete. Si no fuese el caso, es necesario por parte del personal encargado verificar siempre el número de la tarjeta Más Renfe y la identidad del cliente.
- Tarjeta Más Renfe Platino en vigor con un título de transporte Avant de cualquier tarifa, debiendo figurar el número de la tarjeta impreso en el billete. Si no fuese el caso, es necesario por parte del personal encargado verificar siempre el número de la tarjeta Más Renfe y la identidad del cliente. Los billetes abonados con puntos podrán disfrutar de este beneficio.
- Tarjeta Renfe-Operadora, con un título de transporte adquirido con la misma, de AVE, Alvia, Euromed, Intercity, Avant o Media Distancia Convencional, de cualquier opción de precio, clase y tarifa.
- Clientes de Trenes Turísticos de Lujo.
- Clientes que dispongan de un billete intermodal Renfe-Iberia en cualquier tipo de asiento y cuyo titular sea el mismo que el de una tarjeta Más Renfe Plata (4 accesos anuales), Más Renfe Oro o Más Renfe Platino. Para su acceso será necesario acreditarse como cliente intermodal y presentar su tarjeta de fidelización Más Renfe.

Anula y sustituye al Anexo 1 de fecha 24 de mayo de 2022

RELACIÓN DE ESTACIONES QUE DISPONEN DE SALAS CLUB

- Alacant/Alicante Terminal
- Albacete los Llanos
- Barcelona Sants
- Camp de Tarragona
- Girona
- Lleida Pirineus
- Madrid-Chamartín Clara Campoamor
- Madrid Puerta de Atocha
- Málaga Maria Zambrano
- Sevilla Santa Justa
- Valencia Joaquín Sorolla
- Valladolid Campo Grande
- Zaragoza Delicias

SERVICIO DE VIAJE DE MENORES SIN ACOMPAÑANTE

Se adapta la Tarifa a las nuevas Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Renfe Viajeros, a la evolución de la Nueva Estructura Comercial (NEC II) y se establece un nuevo descuento sobre el precio dinámico de la opción de precio elegida.

DESCRIPCIÓN

En determinados servicios AVE y Larga Distancia, Renfe ofrece el servicio de “Viaje de menores sin acompañante”, de carácter voluntario, con la posibilidad de que un cliente de edad comprendida entre los 6 y los 13 años (ambos inclusive) realice el viaje solo.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Servicios AVE, ALVIA y EUROMED establecidos para este servicio.

En trenes cuya hora de llegada a la estación de destino del menor no sea posterior a las 22:00 horas, dispongan de tripulación de servicios a bordo en el trayecto solicitado y de Centro de Servicios Renfe y/o Control de Acceso en las estaciones de origen y destino del menor.

Se podrá solicitar la prestación para viajes que se realicen en un mismo tren de origen a destino, incluyendo paradas intermedias, siempre en opciones de precio ELIGE CONFORT o PRÉMIUM.

No se admite para Billetes Integrados, combinados ni en otros trenes con enlace.

Este servicio se prestará si la estación de origen y destino del viaje figuran en el Anexo de esta norma “Relación de estaciones que prestan el servicio de viaje de menores sin acompañante y excepciones”.

No se admitirán más de 4 plazas por tren.

ADQUISICIÓN DEL SERVICIO

El servicio se prestará previa compra de un billete de opción ELIGE CONFORT o PRÉMIUM, aplicándose un **descuento del 30% sobre el precio dinámico** de la opción de precio elegida. Este descuento no es de aplicación sobre los complementos.

El descuento no será acumulable a otros, excepto el derivado de ser titular de Familia Numerosa.

El plazo para adquirir el billete finalizará 48 horas antes de la hora oficial de la salida del tren.

El servicio deberá ser solicitado y su billete adquirido por una persona adulta, mayor de 18 años, que ostente su patria potestad o su tutela legal.

NECESIDADES ESPECIALES

No se prestará este servicio a quienes necesiten asistencia especial para comunicarse, comer, beber o acudir al aseo, así como a quienes no comprendan las indicaciones del personal de a bordo que afecten a la seguridad.

CANALES DE VENTA

Taquillas de las estaciones, agencias de viajes presenciales y Venta Telefónica.

OPERATIVA DE VENTA

- **Cliente solicita un único billete para niño**, el expendedor preguntará si va a realizar el viaje solo. En este caso, se informará al cliente tanto de las condiciones establecidas para el viaje de menores en las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte como las recogidas en esta Tarifa Especial por si desea voluntariamente beneficiarse de este servicio.
- **Cliente, expresamente, solicita un billete acogido al servicio de viaje de menores sin acompañante**. El expendedor informará al solicitante de las condiciones recogidas en esta Tarifa Especial para seguir el procedimiento establecido.

Antes de expender un billete con opción de precio PRÉMIUM, el vendedor preguntará al solicitante si desea el menú especial infantil, atendiendo la petición que éste solicite. En caso de limitaciones por salud, religión o desear menú de adulto, se informará a la persona que adquiere el billete de la disponibilidad de un menú adaptado a las características del viajero.

Una vez introducidos en el sistema de venta los datos del viaje, se codificará el código:

- N3211 para la opción de precio ELIGE CONFORT
- N4211 para la opción de precio PRÉMIUM

En el billete figurará la leyenda "Cumplimentar formulario 45 min. antes salida tren".

SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL SERVICIO

Se podrá establecer la suspensión temporal del servicio en caso del establecimiento de Planes Alternativos de Transporte programados que incluyan transbordos u otras circunstancias que aconsejen no prestarlo.

La suspensión se establecerá con la mayor antelación posible para evitar la compra de billetes para el servicio de viaje de menores sin acompañante en los trenes afectados, pero se atenderán los servicios que hubiesen sido solicitados con anterioridad a la suspensión. Si no se pudiera prestar el servicio por ausencia del personal de intervención en ruta, u otras causas, se ofrecerá la mejor alternativa posible para el cliente en otro tren de la misma o distinta fecha de viaje.

Cuando se produce una interrupción del servicio en un viaje ya iniciado y hubiera que realizar un transbordo, el menor será especialmente atendido.

ANULACIONES

Los billetes podrán ser objeto de anulación en las condiciones establecidas por el atributo de la opción de precio comprada, o de los complementos de mejora de condiciones de anulación adquiridos. Los gastos de anulación serán los propios de la opción de precio o de la mejora de condiciones adquirida mediante el complemento.

Para el resto de las condiciones, se aplica lo recogido en la Tarifa Especial nº 1 "Cambios y Anulaciones".

CAMBIOS

1. Si el cambio se realiza con más de 48 horas antes de la salida del nuevo tren, se podrá solicitar el servicio de viaje de menores sin acompañante si el nuevo tren cumple con todas las condiciones señaladas en la presente norma.

Los billetes podrán ser objeto de cambio en las condiciones establecidas por el atributo de la opción de precio comprada, o de los complementos de mejora de condiciones de cambio adquiridos. Los gastos de cambio serán los propios de la opción de precio o de la mejora de condiciones adquirida mediante el complemento.

Si el billete objeto del cambio incluyera un "menú especial" habría que volver a solicitarlo, ya que el sistema de compra no traslada la petición al nuevo billete de forma automática, siempre que cumpla con los límites horarios marcados para la solicitud de esta prestación y el tren disponga de la misma.

Para el resto de las condiciones, se aplica lo recogido en la Tarifa Especial nº 1 "Cambios y Anulaciones".

2. Si el cambio se realiza dentro de las últimas 48 horas antes de la salida del nuevo tren, no es posible solicitar el servicio de viaje de menores sin acompañante para el nuevo viaje.

Si en el momento de la compra se hubiese solicitado un "menú especial", éste no podrá solicitarse para el nuevo tren si el cambio se realiza con menos plazo del establecido para la solicitud del mismo, recibiendo en todo caso un menú sin condición especial.

CAMBIO DE TITULARIDAD

Se admite, abonando el importe establecido para cada opción de precio. No es aplicable cuando va asociado al descuento de Familia Numerosa.

PÉRDIDA DEL TREN

En caso de pérdida de tren, por causas no imputables a Renfe, será de aplicación lo señalado en la Tarifa Especial nº 3 "Pérdida del tren".

Hay que abonar un nuevo billete con el importe que se establezca en función de la opción de precio del billete original. También se abonará, en su caso, la diferencia de precio que corresponda si el nuevo billete es de una opción de precio de superior categoría. Si el nuevo billete es de una opción de precio inferior al del tren perdido, no se devuelve diferencia alguna por este concepto.

Antes de la emisión del nuevo billete, se deberá informar previamente al cliente de las condiciones de este nuevo billete, especialmente que no incluye el servicio de viaje de menores sin acompañante, por lo que sólo sería válido si se adquiere un billete para que un adulto le acompañe dado que los menores no pueden viajar solos.

Si el cliente desea este servicio debe esperar 48 horas para realizar el viaje tal y como se indica en esta norma para poder acogerse a esta prestación, siendo necesario comprar un nuevo billete con código de tarifa para menores sin acompañante N3211 o N4211.

ACOGIDA DE MENORES

El menor y el adulto que le acompaña se presentarán 45 minutos antes de la salida del tren en el Centro de Servicios Renfe, o en su defecto en las taquillas de la estación, donde le será entregado el documento "Viaje de menores sin acompañante" para su cumplimentación y firma.

La firma de la persona que hace entrega del menor junto con en el citado impreso, se considerará como la autorización por parte de quien ostente su patria potestad o la tutela legal, delegando en los firmantes si fuesen una persona diferente, para que realice el viaje en las condiciones acordadas.

Ambos se deberán presentar en el Check-in con una antelación de 15 minutos a la salida del tren. El adulto permanecerá en el mencionado punto hasta el momento de la salida del tren.

En anexo a este documento, se acompaña un resumen del Procedimiento de recepción y entrega del menor para el servicio de viaje de menores sin acompañante.

ATENCIÓN A BORDO Y LIMITACIONES AL MENOR

El menor será atendido, durante todo el viaje por el personal de a bordo, comprobando regularmente que se encuentra en el asiento, estando especialmente pendiente durante las paradas del tren en las estaciones intermedias y, en su caso, en situaciones de incidencias o transbordos.

Los menores sin acompañante no podrán adquirir productos a bordo sin la autorización previa de la persona que realiza su entrega.

Igualmente, para que este menor pueda hacer uso de PlayRenfe (plataforma de conectividad wifi) deberá llevar consigo la autorización y la fotocopia del DNI, NIE o Pasaporte de la madre, padre o tutor legal del menor que le autorice a realizar esta conexión.

OTRAS CONDICIONES

Lo no recogido en la presente norma se rige por lo señalado en las Tarifas Especiales correspondientes y/o Condiciones Generales de los Contratos de Transporte de Renfe Viajeros.

Esta Tarifa anula y sustituye a la Tarifa Especial nº 3 I.5 "Servicio de viaje de menores sin acompañante" de fecha 10 de noviembre de 2021 y a todos sus anexos.

FRANCISCO ARTEAGA GÓMEZ
D.A.N. Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales

Vº Bº
SONIA ARAUJO LÓPEZ
Directora General de Renfe Viajeros

ANEXO 1**RESUMEN DEL PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN Y ENTREGA DEL MENOR
PARA EL SERVICIO DE VIAJE DE MENORES SIN ACOMPAÑANTE****➤ PRESENTACIÓN**

El menor y el adulto que le acompaña se presentarán 45 minutos antes de la salida del tren en el Centro de Servicios Renfe o, en su defecto, en las taquillas de la estación.

➤ AUTORIZACIÓN

Es necesario cumplimentar y firmar el documento "Viaje de menores sin acompañante".

La firma del citado documento se considerará como la autorización para que el niño realice el viaje.

➤ ENTREGA DEL MENOR EN LA ESTACIÓN DE ORIGEN AL PERSONAL DEL CONTROL DE ACCESO O SUPERVISIÓN/INTERVENCIÓN EN RUTA.

El responsable del menor entregará al niño, junto con el modelo correspondiente, al personal del Check-in o al personal de supervisión/intervención en ruta, 15 minutos antes de la salida del tren, que le acompañarán hasta su plaza, entregando al acompañante del menor la parte del impreso justificante de la entrega del mismo.

El adulto permanecerá en el Check-in hasta el momento de la salida del tren.

➤ ENTREGA DEL MENOR EN LA ESTACIÓN DE DESTINO A LA PERSONA QUE FIGURA EN EL IMPRESO.

- Si la estación de destino del menor es la de final del tren, el personal de supervisión/intervención en ruta entregará el menor a la persona que figure en el impreso, quien firmará en el apartado reservado para ello.
- Si la estación de destino del menor es una intermedia, el personal de intervención/supervisión en ruta hará su entrega al personal del Check-in, que firmarán el cupón correspondiente, siendo éstos, a su vez, los encargados de entregarlo a la persona que figure al efecto en el impreso.
- Si a la llegada del tren al destino del menor se presentara a recogerlo una persona diferente a la figurada en el modelo, ésta deberá llevar una autorización junto con el DNI original de la persona que figura en el mismo y se podría realizar la entrega.
- Si a la llegada del tren a destino del menor se presentara a recogerlo una persona diferente a la figurada en el modelo sin la autorización ni DNI/NIE/Pasaporte original de la persona que figura en el mismo, Renfe informará de esta circunstancia a la persona que en origen entregó al menor, si ésta lo autoriza, la persona que recoge el menor firmará en el documento de entrega, anotando en el mismo sus datos de identificación.

En caso de no ser autorizada la entrega o no personarse nadie a recoger al menor, será Renfe quien determine las medidas a adoptar incluida la autorización del pase del menor a disposición de las autoridades competentes.

La operativa de actuación interna se efectuará conforme a lo establecido en el Procedimiento Específico "Viaje de menores sin acompañante", que estará disponible en todas las dependencias que intervienen en el proceso.

MODELO A CUMPLIMENTAR (en periodo de sustitución)

ANVERSO

Documento de recogida del menor en destino
(rellenar obligatoriamente)



Documento de recogida del menor por el personal de los Servicios en Tierra de la estación



NORMAS GENERALES

El servicio de menores sin acompañante solo se realizará en los productos, clases y estaciones que Renfe determine.

Unidades de atención al cliente con carácter obligatorio entre las 8 y 12 años (ambos incluidos). No se prestará servicio a los menores que necesiten una atención especializada por no poder comprender las indicaciones que le haga la Tripulación Oficial Especial nº 2, título II, capítulo 4.

El plazo para adquirir el billete finalizará 48 horas antes de la hora oficial de salida del tren.

Los menores sin acompañante no podrán adquirir productos de venta a bordo del bar móvil o de los restaurantes de vending, ni utilizar el servicio de catering del tren ni la autorización previa de la persona que realiza su entrega.

Las condiciones de seguridad del menor y riesgo de contaminación cruzada, no se venía a bordo ningún alimento, excepto agua, al menor que sufra alguna alergia alimentaria, según figure en el documento de entrega. Los días en los que exista restauración a bordo de los trenes incluidos en el precio del billete, el único menú especial que se podrá servir es el de sus platos, según para los menores, o dicho menú especial para la única y exclusiva oferta en el presente menú, teniendo que colacionar dicho menú especial durante el proceso de venta del billete.

Al tratarse de un menor, los días en los que exista restauración a la plaza incluida en el precio del billete, se podrá seleccionar durante el proceso de venta la opción de menú infantil. De no colacionar, el menor que se amosará será el que corresponda al tren y a la tarifa horaria del viaje.

Asignación del menor en origen

El menor será presentado en el control de acceso al Supervisor / Operador Comercial o personal de servicio en su puesto, asegurando la permanencia del acompañante del menor, en la zona de embarque, hasta el momento de la salida del tren.

El menor se le colocará el identificativo previsto y será acompañado hasta su plaza.

Entrega del menor en destino

El menor deberá ser recogido en destino por la persona indicada en el documento o por otra persona debidamente autorizada, presentando autorización: fotocopia del DNI de la persona que figura en el documento o de la persona en la que se ha delegado. La entrega del menor corre a cargo del Supervisor / Operador Comercial.

La persona que recoge al menor firmará la parte prevista al efecto en el impreso, que quedará en poder del Supervisor / Operador Comercial como justificante de la entrega.

Si el destino del menor fuera una estación intermedia, su entrega correrá a cargo del personal de servicios en tierra de la estación.

Viaje de menores sin acompañante



"Los niños son personajes importantes de pocos años de edad. Los niños pueden ser blancos, negros o amarillos. El niño puede ser inquieto, travieso, preguntón, inteligente, cariñoso, gracioso, de buen corazón... El niño también puede ser tranquilo, vago, torpe, aburrido, inaguantable, egóista y egoísta. (Tu que leas esto, que no cañas en esta última línea)."

Diccionario etimológico, Gloria Fierres

INFORMACION BASICA SOBRE PROTECCION DE DATOS (RGPD)

La persona que cumplimenta el presente formulario, declara que los datos facilitados son exactos y actualizados y que ha informado a los menores interesados de los finalidades del tratamiento, así como del tipo de información básica sobre protección de datos que, a continuación, se facilita. Asimismo, declara que consiente la parte personal del menor o que cuenta con la autorización de quien ostenta la patria potestad para facilitar los datos del citado menor. Los informamos que los datos que nos facilita tanto de su titularidad como de los menores que acompañan, en este sentido, la informamos que la base legal del tratamiento aplicado es la ejecución del contrato. Asimismo, el tratamiento que sus datos no serán comunicados a terceros, salvo obligación legal. Puede acceder, modificar y suprimir los datos, así como ejercer el resto de los derechos, como se explica en la información adicional que puede consultar en la Política de Privacidad de Renfe Viajeros en www.renfe.com.

REVERSO

Cuerpo 4 (para el Supervisor de Servicios a Bordo / O.C. de tratarse de una estación intermedia, para el Control de Acceso / Centro de Servicios de destino)

El tren
 Nº tren _____ Coche _____ Plaza _____
 Fecha _____
 Estación de entrega _____
 Hora de salida _____
 Estación de recogida _____
 Hora de llegada _____

El Menor
 Primer apellido _____
 Segundo apellido _____
 Nombre _____
 Edad _____
 Teléfono _____
 Domicilio _____

Información médica
 Alergia: No Sí
 Medicamento o producto al que sufra alergia _____
 Atención a tratamiento específico durante el viaje:
 No Sí

Persona que entrega y declaración

Primer apellido _____
 Segundo apellido _____
 Nombre _____
 DNI _____
 Domicilio _____
 Teléfono _____

Certifico que he solicitado el servicio de viaje de menores sin acompañante, así como que los datos facilitados al respecto son ciertos.

Asimismo, en cumplimiento a lo establecido en la zona de embarque hasta el momento de la salida del tren, Renfe, así como la información de carácter informativo, de identificación, de identificación del menor, así como el resto de la información, quedará en poder del Supervisor de Servicios a Bordo / O.C. de la estación intermedia o del personal de servicios en tierra de la estación.

Además, he leído y he aceptado los términos de uso de los productos de Renfe Viajeros.

Fecha _____
 Firma _____

Persona que recoge en destino

Primer apellido _____
 Segundo apellido _____
 Nombre _____
 DNI _____
 Domicilio _____
 Teléfono _____
 Fecha _____

Rellenar este impreso con letras mayúsculas

Cuerpo 5 (para el Supervisor de Servicios a Bordo / O.C. de tratarse de una estación intermedia, para el Control de Acceso / Centro de Servicios de destino)

Entrega en destino
 DNI _____
 con nº de matrícula / D.N.I. _____
 entrega al menor _____
 que ha viajado, el día _____
 realizando el trayecto desde _____
 hasta _____
 en el tren nº _____
 Certifico haber asumido la totalidad de la persona que recoge al menor, siendo entregado éste a las _____ horas.
 Firma de la persona que recoge _____
 D.N.I. _____



Cuerpo 6 (para el Supervisor de Servicios a Bordo / O.C.)

Entrega en estación intermedia o ausencia de persona que debe recoger al menor en destino
 DNI _____
 con nº de matrícula / D.N.I. _____
 recoge al menor _____
 que ha viajado, el día _____
 realizando el trayecto desde _____
 hasta _____
 en el tren nº _____
 Firma de la persona que recoge _____
 D.N.I. _____



Cuerpo 1: Para la persona que entrega al menor.

Cuerpo 2: Para el personal de Control de Acceso / Centro de Servicios de origen.

Cuerpo 3: Para la persona que recoge al menor en destino.

Cuerpo 4: Para el Supervisor de Servicios a Bordo / O.C. de tratarse de una estación intermedia, para el Control de Acceso / Centro de Servicios de destino.

Cuerpo 5: Para el Supervisor de Servicios a Bordo / O.C. de tratarse de una estación intermedia, para el Control de Acceso / Centro de Servicios de destino.

Cuerpo 6: Para el Supervisor de Servicios a Bordo / O.C.

MODELO A CUMPLIMENTAR (en periodo de implantación)

ANVERSO

Documento de recogida del/da menor en destino (rellenar obligatoriamente)



Documento de recogida del/da menor por el personal de Los Servicios en Tierra de la estación



NORMAS GENERALES

El servicio de menores sin acompañante solo se realizará en los productos, opción y estaciones que figuren diferentes.

Únicamente se admitirán niños/as con edades comprendidas entre los 6 y 13 años (ambos inclusive). No se prestará servicio a horas menores que existiera una atención personalizada y/o no puedan comprender las indicaciones que le haga la tripulación (Tarifa Especial nº 3, Título 1, capítulo II).

El plazo para adquirir el billete finalizará 48 horas antes de la hora oficial de salida del tren.

Los/as menores sin acompañante no podrán adquirir productos de venta a bordo del bar móvil o de los máquinas de vending; ni utilizar el servicio de cafetería del tren sin la autorización previa de la persona que realiza su entrega.

Al tratarse de menores, si ella menor dispone de restauración a la plaza incluido en el precio del billete, se podrá seleccionar durante el proceso de venta la opción de menú infantil o, si ella menor tiene algún tipo de alergia o intolerancia alimentaria, alguno de los menús especiales existentes. De no solicitarse, el menú que se elaborará será el que corresponde al tren y a la franja horaria del viaje.

En caso de no haberse seleccionado restauración, por cuestiones de seguridad alimentaria de la menor y riesgo de contaminación cruzada, no se servirá a bordo ningún alimento, excepto agua a quien sufra alguna alergia alimentaria, según figure en el documento de entrega.

Acogida de menores en el origen del viaje

Bilte menor será presentada en el check-in al Supervisor/a - Operador/a General/a o al personal de servicio en el punto, asegurando la permanencia del acompañante del/da menor, en la zona de embarque, hasta el momento de la salida del tren.

Allá la menor se le colocará el Identificativo previsto y será acompañada hasta su plaza.

Entrega de menores en destino

El/la menor deberá ser recogida en destino por la persona indicada en el documento o por otra persona debidamente autorizada (mostrando autorización, fotocopia del DNI de la persona que figura en el documento y de la persona a la que se ha delegado). La entrega del/da menor correrá a cargo del Supervisor/a - Operador/a General/a.

La persona que recoge al/la menor firmará la parte prevista al efecto en el impreso, que quedará en poder del Supervisor/a - Operador/a General/a como justificante de la entrega.

Si el destino del/da la menor fuera una estación intermedia, su entrega correrá a cargo del personal de servicios en tierra de la estación.

El punto de recogida del/da la menor será en el Centro de Servicios al Cliente, en aquellas estaciones que cuenten con este servicio o en las Oficinas de Atención al Cliente/Equipajes en el resto de las estaciones.

INFORMACIÓN SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS

Responsable del tratamiento: Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal S.A. Avenida Ciudad de Barcelona nº6-1ª Planta, 28007, Madrid. Contacto del Delegado de Protección de Datos: dpo@renfe.es.

Finalidad del tratamiento: Poder prestar el servicio de viaje de menores sin acompañante, y así garantizar que ella menor puede realizar el viaje sin inconvenientes.

Tipología de datos: Datos de carácter identificativo (nombre, apellidos, DNI, domicilio, teléfono, etc.). Datos de categoría especial (datos de salud, alergias o alguna patología específica que presente ella menor).

Legitimación: La base de legitimación para el tratamiento será la relación contractual para el tratamiento de datos identificativos, y el consentimiento expreso para el tratamiento de datos de salud.

Destinatarios: Los datos personales podrán ser comunicados a las distintas Administraciones Públicas cuando lo soliciten al efecto. Además, los datos podrán ser comunicados a otras entidades dependientes del grupo Renfe para fines administrativos internos.

Plazos de conservación: Los datos se conservarán durante los plazos legalmente establecidos.

Derechos: Como interesado/a podrá ejercer sus derechos: acceso, rectificación, limitación del tratamiento, oposición y portabilidad en los términos establecidos en la normativa a la siguiente dirección: derechos.viajeros@renfe.es. Igualmente, le informamos que puede retirar su consentimiento en cualquier momento.

Además, si no está conforme en el ejercicio de sus derechos puede presentar una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos en www.aepd.es.



Viaje de menores sin acompañante



REVERSO

Renfe te da la bienvenida a bordo:

Respetar a las personas que viajan contigo y a tu entorno

No muestres tus documentos de viaje a otras personas

Sigue solamente las indicaciones del personal del tren

Debes poner en silencio o usar auriculares en tus dispositivos móviles o consolas

En el coche Cafetería siempre encontrarás personal del tren para ayudarte

Cuerpo 4
(Para ella Supervisor de Servicios a Bordo / O.C.
De tratarse de una estación intermedia, para el Check-in / Centro de Servicios de destino)

El tren

Hora de salida _____
Estación de recogida _____
Hora de llegada _____

El/La menor

Primer apellido _____
Segundo apellido _____
Nombre _____
DNI (si dispusiese de él) _____
Edad _____
Teléfono _____
Domicilio _____

Información médica sobre temas relacionados, exclusivamente, con la alimentación.

Alergias o intolerancias alimentarias: No Sí

Producto al que tiene alergia o intolerancia _____

La persona que entrega la menor declara la menor acepta expresamente el tratamiento de datos de salud, con la finalidad de que el personal de a bordo los conozca y pueda limitar, en la medida de sus posibilidades, la ingesta de este por parte del/da la menor.

Persona que entrega y declaración

Primer apellido _____
Segundo apellido _____
Nombre _____
DNI _____
Domicilio _____
Teléfono _____

Certifico que he solicitado el servicio de viaje de menores sin acompañante, así como que los datos facilitados al respecto son ciertos.

Igualmente me comprometo a permanecer en la zona de embarque hasta el momento de la salida del tren.

Renfe, sus trabajadores directores o indirectos, se responsabilizan exclusivamente del transporte de origen a destino, quedando exento/a de toda responsabilidad de custodia referida al/la menor portador/a de este documento, así como a sus pertenencias y equipaje.

Autorizo la compra y el consumo de productos adquiridos a bordo por ella menor:

No Sí

Además, en caso de irregularidades en la entrega del/da la menor en la estación de destino, excepto las medidas legales que se soliciten a las autoridades para garantizar en todo caso la seguridad del/da la menor, así como el pago de indemnizaciones y gastos en los que, por este motivo, se pudiesen incurrir.

Firma _____

Persona que recoge en destino

Primer apellido _____
Segundo apellido _____
Nombre _____
DNI _____
Domicilio _____
Teléfono _____
Fecha _____

Cuerpo 5
(Para ella Supervisor de Servicios a Bordo / O.C.
De tratarse de una estación intermedia, para el Check-in / Centro de Servicios de destino.)

Entrega en destino

Personal de los servicios en tierra DID* _____
Nº de matrícula / DNI _____
Recoge al/la menor _____
Que ha viajado el día _____
Realizando el trayecto desde _____
Hasta _____
En el tren nº _____

Certifico haber acreditado la identidad de la persona que recoge al/la la menor, siendo entregado/a éste a las _____ horas.

Firma de la persona que recoge _____
DNI _____

Cuerpo 6
(Para ella Supervisor de Servicios a Bordo / O.C.)

Entrega en estación intermedia

Personal de los servicios en tierra DID* _____
Nº de matrícula / DNI _____
Recoge al/la la menor _____
Que ha viajado el día _____
Realizando el trayecto desde _____
Hasta _____
En el tren nº _____

Firma de la persona SET que recoge _____
DNI / Matrícula _____

Rellenar este impreso en letras mayúsculas

- Cuerpo 1: Para la persona que entrega al menor.
- Cuerpo 2: Para el personal de Control de Acceso / Centro de Servicios de origen.
- Cuerpo 3: Para la persona que recoge al menor en destino.
- Cuerpo 4: Para el Supervisor de Servicios a Bordo / O.C. de tratarse de una estación intermedia, para el Control de Acceso / Centro de Servicios de destino.
- Cuerpo 5: Para el Supervisor de Servicios a Bordo / O.C. de tratarse de una estación intermedia, para el Control de Acceso / Centro de Servicios de destino.
- Cuerpo 6: Para el Supervisor de Servicios a Bordo / O.C.

ANEXO 2**RELACIÓN DE ESTACIONES QUE PRESTAN
EL SERVICIO DE VIAJE DE MENORES SIN ACOMPAÑANTE Y EXCEPCIONES**

- **Alacant / Alicante**
- **Albacete Los Llanos**
- **Barcelona Sants** (excepto en Alvia Barcelona-Vigo/A Coruña; Alvia Barcelona-San Sebastián/Bilbao y Alvia Barcelona-Salamanca)
- **Bilbao-Abando** (excepto en Alvia Barcelona-Bilbao)
- **Burgos Rosa Manzano** (sólo AVE)
- **Cádiz**
- **Camp de Tarragona** (excepto en Alvia Barcelona-Vigo/A Coruña; Alvia Barcelona-San Sebastián/Bilbao y Alvia Barcelona-Salamanca)
- **Castelló**
- **Ciudad Real**
- **Córdoba**
- **Cuenca Fernando Zóbel**
- **Figueres Vilafant**
- **Gijón/Xixón**
- **Girona**
- **Granada**
- **Huelva**
- **Huesca**
- **León** (excepto Alvia: solamente se presta en el producto AVE)
- **Lleida-Pirineus** (excepto en Alvia Barcelona-Vigo/A Coruña; Alvia Barcelona-San Sebastián/Bilbao y Alvia Barcelona-Salamanca)
- **Madrid-Chamartín Clara Campoamor** (excepto en Alvia Madrid-Irún/Hendaya; Alvia Madrid-A Coruña Ferrol, Alvia Madrid-Pontevedra, Alvia Madrid-Vigo, Alvia Madrid-Salamanca y Alvia Madrid-Badajoz)
- **Madrid-Puerta de Atocha – Almudena Grandes** (excluida Madrid-Atocha Cercanías)
- **Málaga María Zambrano**
- **Murcia del Carmen** (solamente se presta en el producto AVE)
- **Ourense/Orense** (excepto Alvia: solamente se presta en el producto AVE)
- **Pamplona** (excepto en Alvia Barcelona-Vigo/A Coruña; Alvia Barcelona-San Sebastián y Alvia Barcelona-Salamanca)
- **Puertollano**
- **Requena/Utiel**
- **Santander**
- **Sevilla Santa Justa**
- **Valencia Joaquín Sorolla**
- **Valladolid Campo Grande** (excepto Alvia Barcelona-Salamanca y Alvia Madrid-Irún/Hendaya)
- **Zaragoza-Delicias** (excepto en Alvia Barcelona-Vigo/A Coruña; Alvia Barcelona-San Sebastián/Bilbao y Alvia Barcelona-Salamanca)

Notas:

- Las relaciones mencionadas en las excepciones se refieren a ambos sentidos del viaje.
- El punto de recogida de los menores será en el Centro de Servicios al Cliente, en aquellas estaciones que cuenten con este servicio o en las Taquillas en el resto de las estaciones.

Anula y sustituye al Anexo 2 de fecha 22 de febrero de 2023

TARJETA MÁS RENFE JOVEN

Actualización de la Tarifa con motivo de una evolución del Programa de Fidelización que implica un cambio de denominación y de imagen de la tarjeta.



Pueden adquirir la **Tarjeta Más Renfe Joven** aquellas personas que tengan entre los 14 y 25 años en la fecha de la compra o renovación de la misma, pudiendo disfrutar durante un año de sus ventajas, aunque se cumplan 26 años durante el periodo de validez de la tarjeta.

Se puede utilizar en todos los servicios nacionales de Renfe Viajeros excepto: Media Distancia Convencional (ancho métrico), Cercanías (ancho métrico), AVLO y trenes turísticos.

Es una tarjeta unipersonal, nominativa e intransferible que aporta a sus titulares un descuento en función del servicio elegido para viajar.

La Tarjeta Más Renfe Joven no es por sí misma un título de transporte válido para viajar.

PRECIO

El precio anual es de 50 € (IVA incluido).

DESCUENTOS

- **AVE, Alvia, Euromed e Intercity:**
 - Descuento de un 30% sobre el precio dinámico vigente en el momento de la compra para la opción de precio elegida. Este descuento no es de aplicación sobre los complementos
- **Cercanías/Rodalies, Media Distancia Convencional (ancho ibérico) y Avant:**
 - Descuento del 25% sobre la tarifa General o Base

El descuento no será acumulable a otros, excepto el derivado de ser titular de Familia Numerosa y en aquellos otros que específicamente así lo indiquen en sus condiciones.

CANAL DE VENTA DE LA TARJETA

La tarjeta se puede adquirir en www.renfe.com mediante la operativa descrita en anexo de este documento.

CANALES DE VENTA DE LOS BILLETES

Para la adquisición del billete deberá facilitar el número de cliente que figura en la Tarjeta Más Renfe Joven, en:

- puntos de venta (taquillas) de las estaciones con VCX o VISIR,
- www.renfe.com,
- agencias de viajes,
- Venta Telefónica,
- Máquinas Autoventa Multiproducto,
- Agencias Virtuales,
- App Renfe,
- Renfe Ticket,
- máquinas autoventa para Cercanías y
- máquinas autoventa para Media Distancia.

Con el fin de facilitar la regularización y emisión de billetes en ruta en los casos previstos en la T.E.1 III.2 "Viajeros sin título de transporte válido – Prolongación de recorrido – Mejora de clase", tanto en VERTA como en SerTren existe la posibilidad de compra de billetes para dicha oferta.

CAMBIOS DE LOS BILLETES

Se admite el cambio del billete, dentro de su periodo de validez y en los plazos establecidos para cada canal de venta.

- **AVE, Alvia, Euromed e Intercity**

Únicamente podrán ser objeto de cambio cuando la opción de precio comprada tenga incluido ese atributo, o se haya adquirido el complemento de "Mejora de anulación y cambio a nivel ELIGE" o "Mejora de anulación y cambio a nivel PRÉMIUM". Los gastos de cambio serán los propios de la opción de precio o de la mejora de condiciones adquirida mediante un complemento. No se admite para este descuento la opción de "cambio de titularidad" de los billetes.

- **Avant y Media Distancia Convencional (ancho ibérico):**

- Para el mismo día: sin gastos.

- En caso de que el nuevo billete sea de mayor importe, el cliente abonará la diferencia.
- Cuando el cambio sea a un billete de menor cuantía, de la cantidad a reintegrar se descontará el 15%.

- Para otro día: tiene unos gastos de cambio del **20%** del importe del billete cambiado. En caso de trenes de Media Distancia Convencional se abonará un mínimo de 1 euro por billete.

- Además, el cliente abonará la diferencia entre los dos billetes si la hubiera.
- Cuando el cambio sea a un billete de menor cuantía, de la cantidad a reintegrar, una vez deducidos los gastos de cambio, se descontará el 15%.

Para el resto de las condiciones es de aplicación lo recogido en la Tarifa Especial nº 1 "Cambios y Anulaciones" – Apartado B: Cambios.

ANULACIÓN DE LA TARJETA

- **Anulación de tarjetas sin viajes hasta los 14 días posteriores a su compra:**

Durante los 14 días siguientes a la compra de la tarjeta, siempre que no se haya realizado ninguna compra de billetes, la anulación de la tarjeta se podrá realizar a través de la aplicación de compra/renovación/anulación/reimpresión existente en www.renfe.com.

- **Anulación de tarjetas hasta los 14 días posteriores a su compra, con viajes comprados:**

Siempre que haya algún billete asociado a la Tarjeta Más Renfe Joven (aunque esté anulado previamente a la anulación de la Tarjeta) en el momento de confirmar la anulación de dicha tarjeta, saldrá un mensaje donde se indicará el proceso a realizar para la cancelación.

ANULACIONES DE LOS BILLETES

- **AVE, Alvia, Euromed e Intercity**

Los billetes para viajes en AVE, Alvia, Euromed e Intercity únicamente podrán ser objeto de anulación cuando la opción de precio comprada tenga incluido ese atributo, o se haya adquirido el complemento de "Mejora de anulación y cambio a nivel ELIGE" o "Mejora de anulación y cambio a nivel PRÉMIUM". Los gastos de anulación serán los propios de la opción de precio o de la mejora de condiciones adquirida mediante un complemento.

- **Avant y Media Distancia Convencional (ancho ibérico)**

Se admiten las anulaciones de los billetes comprados al amparo de esta Tarjeta Más Renfe Joven, siempre que estén dentro de su periodo de validez y se efectúe la operación dentro del plazo establecido para cada canal de venta con una deducción del **30%** sobre el precio del billete a devolver, en concepto de gastos de anulación, para todos los servicios.

Para el resto de condiciones, es de aplicación lo recogido en la Tarifa Especial nº 1 "Cambios y Anulaciones" – Apartado A – Anulaciones.

PÉRDIDA DEL TREN

En caso de pérdida del tren por causas no imputables a Renfe (solamente servicios AVE, Alvia Euromed e Intercity) será de aplicación lo señalado en la Tarifa Especial nº 3 "Pérdida del tren".

Para los billetes que dispongan de una opción de precio que lo permita, hay que abonar un nuevo billete con el importe que se establezca en función de la opción de precio del billete original. También se abonará, en su caso, la diferencia de precio que corresponda si el nuevo billete es de una opción de precio de superior categoría. Si el nuevo billete es de una opción de precio inferior al del tren perdido, no se devuelve diferencia alguna por este concepto.

PROLONGACIÓN DE RECORRIDO

Podrá realizarse la prolongación de recorrido, previa comunicación al personal encargado de la intervención/supervisión en ruta y disponibilidad de plazas, abonando en el acto el nuevo trayecto en las mismas condiciones establecidas en esta oferta comercial.

MEJORA DEL TIPO DE ASIENTO O DE OPCIÓN DE PRECIO

Podrá realizarse la mejora, previa comunicación al personal encargado de la intervención/supervisión en ruta y disponibilidad de plazas.

Para AVE, Alvia, Euromed e Intercity, el importe a abonar es la diferencia del precio dinámico de la opción de precio nueva, con el descuento de Tarjeta Más Renfe Joven, y el precio pagado en el billete original.

PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

La adquisición de la presente tarjeta supondrá beneficiarse, desde el primer momento, de las ventajas que conlleva ser titular de la tarjeta de fidelización de Renfe, siendo el código de identificación para el citado programa el mismo que el de la Tarjeta Más Renfe Joven.

Los viajes realizados al amparo de esta oferta podrán ser susceptibles de beneficiarse del programa de fidelización.

Si el cliente ya es titular de tarjeta de fidelización de Renfe se le asignará a la Tarjeta Más Renfe Joven el mismo código de cliente, manteniéndose el nivel de la tarjeta.

El cliente que desee obtener los puntos tendrá que realizar la asignación de los mismos en el momento de la compra del billete.

Los titulares de Más Renfe Plata, Más Renfe Oro o Más Renfe Platino para disfrutar de los beneficios asociados al programa de fidelización, deberán presentar la correspondiente tarjeta, además del resto de documentos identificativos o relativos al título de transporte que sean necesarios.

CONTROL DE ACCESO Y EN RUTA

El cliente, en el control de acceso o en ruta, deberá presentar el billete junto con los documentos justificativos en vigor para la obtención de los descuentos, incluida la Tarjeta Más Renfe Joven

Para viajar será imprescindible presentar billete y DNI, NIE o PASAPORTE con objeto de acreditar la identidad del pasajero cuando así lo soliciten los agentes o personal autorizado por Renfe, antes de acceder al tren, en su recorrido o antes de abandonar la estación de destino.

Si no presenta los documentos señalados en el control de acceso, se le ofrecerá, si se cuenta con medios para ello, la posibilidad de regularizar el viaje en el propio control de acceso o en el tren. En cualquier caso, el cliente podrá realizar la regularización del viaje en la taquilla.

En ruta, si el cliente no presenta alguno de los documentos anteriores, se le considerará viajero desprovisto de título de transporte válido para viajar y estará sujeto a lo indicado en la Tarifa Especial nº1 III. 2 en lo relativo a viajeros sin título de transporte válido.

OTRAS CONDICIONES

Lo no recogido en la presente norma se rige por lo señalado en las Condiciones Generales de los Contratos de Transporte en lo relativo al servicio utilizado en cada caso.

Esta Tarifa anula y sustituye a la Tarifa Especial nº 2 I.7 "Tarjeta +Renfe Joven 50" de fecha 1 de julio de 2021.

FRANCISCO ARTEAGA GÓMEZ
D.A.N. Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales

JOSÉ RODRÍGUEZ GONZÁLEZ
D.A.N. Cercanías y Otros Servicios Públicos

Vº Bº
SONIA ARAUJO LÓPEZ
Directora General de Renfe Viajeros

COMPRA DE LA TARJETA EN WWW.RENFE.COM

Se accede, a través de VIAJAR / DESCUENTOS / JÓVENES, a un enlace cuyo destino presenta la pantalla de compra de este producto.

Dicha pantalla contiene un texto descriptivo de las condiciones comerciales de la Tarjeta Más Renfe Joven, y dispone de un menú que permite las siguientes funcionalidades:

- **Compra o renovación del abono**
- **Anulación por error**
Hasta los 14 días siguientes a la compra de la tarjeta, siempre que el cliente no haya realizado ninguna compra de billetes.
- **Consulta**
De los datos y estado de la tarjeta.
- **Reimpresión / Passbook**
Para imprimir la tarjeta y obtenerla por Passbook.



Viajar ▾ Experiencias Cercanías ▾ **renfe** Ayuda Grupo Renfe ▾ ⊕ ▾ 👤

■ Tarjeta Más Renfe Joven

Si tienes entre 14 y 25 años aquí puedes comprar tu Tarjeta Más Renfe Joven por 50€.
Esta tarjeta te permitirá, durante un año desde la fecha de la compra, adquirir billetes de Ave, Alvia, Euromed, Intercity, Avant, Media Distancia, Cercanías y Rodalies, con los siguientes descuentos:

- ✓ AVE, Alvia, Euromed e Intercity **30%** descuento sobre **cualquier precio** disponible en el momento de la compra, **cualquier día**.
- ✓ Avant, Media Distancia, Cercanías/Rodalies **25%** descuento.

Además, si todavía no perteneces al **Programa Más Renfe**, pasarás a formar parte de él, automáticamente, al comprar la tarjeta Más Renfe Joven. Viaja gratis con tus puntos y disfruta de las ventajas de las empresas colaboradoras, como ofertas en noches de hotel o alquiler de coches para completar tu viaje. Accede a tu Área Privada y consulta tus movimientos.
La Tarjeta Más Renfe Joven podrá ser anulada, dentro de los 14 días siguientes a la fecha de compra.

Recuerda introducir el número de tu Tarjeta Más Renfe Joven para identificarte como cliente Más Renfe al comprar tus billetes. **Para viajar será imprescindible presentar el billete, DNI, NIE o Pasaporte** con objeto de acreditar la identidad de la persona que viaja, cuando lo solicite el personal autorizado por Renfe antes de acceder al tren, durante su recorrido o antes de abandonar la estación de destino.

- Comprar / Renovar
- Anular tarjeta
- Consulta
- Reimpresión / Passbook

ANEXO 2
FACSIMIL DE LA TARJETA MÁS RENFE JOVEN



Datos del Cliente Tarjeta **Más Renfe Joven**

Número de cliente:	81704314
Nombre:	USUARIO
Apellidos:	RENFE PLATA
Fecha de nacimiento:	06-03-1998
DNI/NIE/Pasaporte:	*****329006
Caducidad:	24-06-2022
Precio:	50 € IVA Incluido
	24 junio 2020 18:07





La tarjeta Más Renfe Joven es unipersonal, nominativa e intransferible. La validez de la tarjeta será de un año a contar desde la fecha de compra, pudiendo ser renovada por años completos con el abono correspondiente de su importe.
Para tu comodidad, puedes recortar y plegar las dos partes de la tarjeta

Con la tarjeta **Más Renfe Joven** podrás disfrutar de un **descuento del hasta el 30%** sobre el mejor precio disponible en trenes AVE, Alvia, Intercity y Euromed, en la opción que elijas cualquier día de la semana

- ✓ **AVE/Larga Distancia 30%** descuento sobre el mejor precio disponible.
- ✓ **Avant, Media Distancia, Cercanías/Rodales 25%** descuento.

El descuento no será acumulable a otros, excepto el derivado de ser titular de Familia Numerosa y en aquellos otros que específicamente así lo indiquen en sus condiciones. Los billetes adquiridos al amparo de la presente tarjeta serán para fecha de viaje comprendida dentro del periodo de validez de la misma.

IMPORTANTE:

Para viajar es imprescindible presentar billete, tarjeta Más Renfe Joven y DNI, NIE o documento acreditativo con objeto de acreditar la identidad del pasajero. En ningún caso la tarjeta +Renfe Joven es un título de transporte válido para viajar.

- Para adquirir tu billete en los puntos de venta, deberás facilitar el número de cliente que figura en tu tarjeta +Renfe Joven . Para beneficiarte del descuento en www.renfe.com y App Renfe, además de indicar el número de cliente, tienes que elegir la tarifa "Más Renfe Joven".

- Los billetes adquiridos con tu tarjeta Más Renfe Joven están sujetos a las condiciones de cambios y anulaciones de la opción elegida en el momento de la compra.

Beneficios del programa de fidelización Más Renfe

Al adquirir tu tarjeta Más Renfe Joven, pasas a formar parte automática del programa de fidelización de +Renfe, beneficiándote de todas sus ventajas.

Podrás obtener Puntos Renfe por la compra de billetes de tren o por la contratación de los servicios de las empresas asociadas al programa. Los puntos acumulados en tu cuenta podrás canjearlos por nuevos billetes de tren, noches de hotel e incluso en la renovación de tu tarjeta Más Renfe Joven.

Centro de Servicios Programa Más Renfe

Tel.: 919 191 566

masrenfe@renfe.es

MÁS renfe								
MÁS renfe Plata								
MÁS renfe Oro								
MÁS renfe Platino								
								

ANEXO 3
FACSIMILES DE BILLETES

renfe | Viajeros Billeto + Reserva LOC.: 3L54L4S8 AQBV7001 0005
23FEB22 08:15

7777301212299 67323980 VCX AQBV7001 0005
23FEB22 08:15

Fecha: 26FEB22	Coche: 2 UNICA
Salida: MADRID-P.P 11:10	Plaza: 81
Llegada: SALAMANCA 13:53	
Producto: MD 18903	

Fecha:	Coche: VALIDO DE MADRID CH
Salida:	Plaza: A VILLALBA EN
Llegada:	CERCANIAS
Producto:	

Fecha: 26FEB22
Tren: 18903
MAD-SAL
Coche: 2
Plaza: 81
N.I.F
A86868189

031 MAS RENFE JOVEN Precio : ****18,70
Metalico Gastos gestion: ****0,00
TOTAL (Euros) : ****18,70

RENFE6732398007104596375680% **1,70

67323980
Tarifa: 031
Total ****18,70
NO APLICA TASA @@

© CIT 1996



renfe Localizador: 2M7XXZ Combinado Cercanias: MPZFK

U.TARJETA.MASRENF
DNI ó DOC.ID: *****65646

T.+RENF: 81704314

Origen: MADRID-P.ATOCHA 24/02/2022 15:00
Destino: BARCELONA-SANTS 24/02/2022 17:30

Coche: 7 Plaza: 10C AVE 03151 ESTÁNDAR

S.O.V., S.R.C. e I.V.A. Incluidos N.I.F.: A86868189 TOTAL 86,95 € IVA: (10%) 7,91 €

Nº Billeto: 7953001208800
BÁSICO MÁS RENFE JOVEN Metalico

AGENCIA PRUEBAS DGV
CIUDAD DE BARCELONA 6
123456789 28000, MADRID MADRID
09/02/2022 - 12:30 1073

Cierre del acceso al tren 2 minutos

SELEC. ASIENTO BICICLETA A/C ELIGE
MASCOTA

RENFE VIAJEROS S.M.E., S N.I.F.:A86868189 Avda. de Pío XII, 110. Madrid - 28036

2.3. Estudiantes. Títulos Multiviaje

Los Títulos Multiviaje para estudiantes incluidos en la oferta comercial de servicios de Media Distancia son: Abono Mensual Estudiante Regional, Abono Mensual Estudiante Exprés, Abono Mensual Estudiante Total, Tarjeta Mensual 40 Sencilla y Tarjeta Mensual Libre 40.

2.3.1. Condiciones comunes de aplicación

VALIDEZ

Los Títulos Multiviaje son unipersonales y nominativos, salvo que en las condiciones propias del Título o Abono/Tarjeta se indique expresamente su diferente uso.

No se admitirá, para un mismo viaje, la presentación **simultánea o consecutiva** de más de un título de transporte, si con ello se obtuviera un precio más reducido, debiéndose abonar, en cualquier caso, la diferencia respecto al precio total del trayecto.

El **ABONO MENSUAL ESTUDIANTE REGIONAL, EXPRÉS, TOTAL, TARJETA MENSUAL 40 SENCILLA O TARJETA MES 40 LIBRE** será válido todos los días del mes natural abonado y para realizar viajes ilimitados en el trayecto y periodo abonados. Los viajes ilimitados para las dos tarjetas es temporal.

Si durante el periodo de validez se modificaran los precios de los Abonos/Tarjetas, los trayectos de éstos no utilizados, serán válidos hasta la caducidad del Abono/Tarjeta.

No se admitirá como documento válido, un Abono/Tarjeta o Título de Transporte Multiviaje plastificado o que presente raspaduras, enmiendas, etc...

FORMALIZACIÓN

Se precisa formalización a través de máquinas formalizadoras, máquinas autoventa, en taquilla, o en ruta en estaciones sin personal, del Título Multiviaje cuando:

- el viajero utilice los trenes relacionados en el apartado 1.1.5.10 "RESERVA DE PLAZA", debiendo abonar la diferencia entre la "Tarifa 3" y la "Tarifa 2", cuando las condiciones específicas de su título de transporte así lo determine. Se establece un mínimo de percepción, que será el que figure en el apartado 5.2.1. de la presente Tarifa Especial N° 6, Código 833.
- el viajero que posea una Tarjeta Mensual 40 Sencilla y desee viajar en trenes MD (T-4) o en los que se determine, deberá abonar la diferencia entre la "Tarifa 4" y la "Tarifa 2". Código 834
- el viajero que desee reserva de asiento con asignación numérica de coche y plaza al utilizar los trenes incluidos en un Sistema de Venta Centralizado de Reservas.
- el viajero desee viajar en diferentes condiciones a las figuradas en el título.
- el viajero que utilice trenes 596 Andalucía Exprés.

NORMATIVA SOBRE COMERCIALIZACIÓN DE TRENES DE MEDIA DISTANCIA TARIFA ESPECIAL N° 6	<i>Código: T.E.6.</i>	Edición 01/01/10
	2010	CAPÍTULO 2
		Pág. 45 de 66

ESTUDIANTES. TÍTULOS MULTIVIAJE
Condiciones comunes de aplicación

Cuando no concurra alguno de estos casos, no se precisará la formalización ni billete complementario alguno, y el viajero sólo podrá ocupar las plazas libres que facilite el personal de Intervención en Ruta. Los viajeros con Abono/Tarjeta Mensual (Regional, Exprés, Total, 40 y 40 Libre) accederán al tren previa formalización, cuando así se requiera, sin abonar diferencia de tarifa alguna.

EXPENDICIÓN	Los Títulos Multiviaje o Abonos/Tarjetas se expendirán a la vista del Carnet de Estudiante del año académico en curso o documentación acreditativa en vigor de profesor o empleado de la Universidad, en las estaciones afectadas. Los precios se establecerán atendiendo a la modalidad y trayectos autorizados, no permitiéndose descuento sobre los mismos.
TRANSBORDOS	Se permite el transbordo de trenes en las estaciones del recorrido, en los trayectos señalados, para acceder a la Universidad.
INTERRUPCIÓN DE LA LÍNEA	En caso de interrumpirse o suspenderse el servicio durante los días lectivos en el trayecto del Título Multiviaje o Abono, la estación en que ocurra la detención habilitará éste por un periodo igual al de la interrupción, sin que el viajero tenga derecho al reintegro de cantidad alguna.
PÉRDIDA, ROBO O EXTRAVÍO DE LOS ABONOS	Debido al carácter personal e intransferible de los Títulos Multiviaje o Abonos, no se facilitará duplicado ni justificante alguno, cualquiera que sea el motivo de su pérdida, robo o extravío.
ANULACIONES Y REINTEGROS	<p>Los Títulos Multiviaje sólo se podrán reintegrar si se presentan antes del comienzo de su validez.</p> <p>Será indemnizable un viaje realizado al amparo de un Abono Mensual Estudiante (Regional, Exprés o Total), si éste ha sido formalizado para un tren y fecha determinados.</p> <p>La aplicación de los porcentajes figurados en las tablas de indemnización (1.1.8.3.2 y 1.1.8.3.3), en el caso de clientes con títulos multiviaje, tiene las siguientes particularidades, debido a que las indemnizaciones deben ser proporcionales a la parte del título de transporte consumido y por ello se establecen las siguientes bases de cálculo para la aplicación del porcentaje de indemnización.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Abonos Mensuales: 1/40 ó 2,5% del importe de adquisición del bono más la diferencia de tarifa abonada al formalizar el viaje en R-R-598 o MD (T-4), si procede. - Abonos Quincenales: 1/20 ó 5% del importe de adquisición del bono más la diferencia de tarifa abonada al formalizar el viaje en R-598 o MD (T-4), si procede. - Abonos Semestrales: 1/160 ó 0,625% del importe de adquisición del bono más la diferencia de tarifa abonada al formalizar el viaje en R-598 o MD (T-4), si procede.

NORMATIVA SOBRE COMERCIALIZACIÓN DE TRENES DE MEDIA DISTANCIA TARIFA ESPECIAL Nº 6	<i>Código:</i> T.E.6.	Edición 01/01/10
	2010	CAPÍTULO 2
		Pág. 46 de 66

**CONTROL EN
RUTA**

El agente encargado de la Intervención en Ruta podrá solicitar al viajero poseedor de un Abono/Tarjeta Mensual Estudiante (Regional, Exprés, Total, 40 o Libre 40) el DNI o similar. En el caso de no coincidir con el documento reflejado en el propio Abono/Tarjeta Mensual, se procederá a su retirada, indicando al viajero que el titular del Abono/Tarjeta podrá solicitarlo a Media Distancia Convencional de Renfe Operadora y procederá a regularizar el viaje con arreglo a lo establecido en esta *Tarifa Especial 6* para viajeros sin billete válido.

El viajero que acceda a un tren R-598 de Galicia con Abono Mensual sin formalizar, será considerado viajero sin billete válido.

NORMATIVA SOBRE COMERCIALIZACIÓN DE TRENES DE MEDIA DISTANCIA TARIFA ESPECIAL Nº 6	<i>Código:</i> T.E.6.	Edición 01/01/10
	2010	CAPÍTULO 2
		Pág. 47 de 66

NUEVO ABONO GRATUITO PARA VIAJEROS RECURRENTE EN LOS SERVICIOS DE CERCANÍAS 2024

Al amparo de las medidas contenidas en el R.D.L. 8/2023 de fecha 27 de diciembre y su desarrollo en la Resolución de la Secretaría de Estado de Transportes y Movilidad Sostenible de fecha 29 de diciembre de 2023, se regulan las condiciones del **ABONO GRATUITO PARA VIAJEROS RECURRENTE "ABONO RECURRENTE"** para los servicios de Cercanías.

DESCRIPCIÓN

Abono unipersonal, personalizado e intransferible, válido para realizar viajes ilimitados entre cualquier origen y destino del Núcleo para el que ha sido emitido el abono y en los trenes autorizados. Solo puede ser utilizado por el titular del abono.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Todos los Núcleos de Cercanías.

PERIODO DE UTILIZACIÓN Y VALIDEZ

El Abono Recurrente, será válido para todos los días del cuatrimestre adquirido:

- Primer cuatrimestre: validez desde el 1 de enero de 2024, o la fecha de compra si esta es posterior, hasta el 30 de abril de 2024.
- Segundo cuatrimestre: validez desde el 1 de mayo de 2024, o la fecha de compra si esta es posterior, hasta al 31 de agosto de 2024.
- Tercer cuatrimestre: validez desde el 1 de septiembre de 2024, o la fecha de compra si esta es posterior, hasta al 31 de diciembre de 2024.

OPERATIVA DE ADQUISICIÓN Y EMISIÓN DEL ABONO

ADQUISICIÓN

Los Abonos para el primer cuatrimestre podrán ser adquiridos desde el día 30 de diciembre de 2023 y durante todo el periodo de validez, es decir, hasta el 30 de abril de 2024. Para el segundo y tercer cuatrimestre, podrán ser adquiridos con una antelación de un mes antes del inicio de la vigencia de cada uno de ellos.

En un mismo soporte (terminal móvil con código QR generado por la App de Cercanías, Tarjeta sin Contacto "+Renfe&Tú") podrán solaparse dos abonos para cuatrimestres distintos, dado que ambos tienen las mismas condiciones. El cliente podrá seleccionar si adquiere un Abono para el cuatrimestre correspondiente a la fecha actual o bien desea incorporar un nuevo abono para el cuatrimestre próximo.

A partir de la fecha de puesta en venta el 30 de diciembre del abono del primer cuatrimestre, el viajero podrá seleccionar la fecha para la que quiere comprar el abono, es decir si desea comprar el de 2023 o el del primer cuatrimestre del 2024 que se añadiría en el soporte actual al abono de 2023 en el caso de que ya dispusiera del mismo.

Para los abonos emitidos en billetes con ISO banda magnética o ISO con código QR, se emitirá un abono diferente para cada cuatrimestre en curso.

EMISIÓN

La emisión del abono para cualquier cuatrimestre conlleva, por parte del viajero, una fianza por abono de 10€ (en efectivo o mediante tarjeta bancaria). La fianza no se puede abonar con Puntos Renfe.

Sobre el importe de la fianza no se podrán aplicar descuentos, excepto el derivado por Familia Numerosa. En Cataluña también se aplicará el descuento por Familia Monoparental.

En cualquier caso, **deberá consignarse el número de N.I.F, N.I.E, pasaporte o documento equivalente** y, si es posible, el **número de teléfono móvil**.

En el Abono Recurrente adquirido para los menores de 14 años sin obligación legal de tener D.N.I, se tendrá que figurar el N.I.F, N.I.E, pasaporte o documento equivalente de su padre, madre o tutor legal.

Con carácter general todos los viajeros que posean una Tarjeta Sin Contacto personalizada o sin personalizar podrán obtener, y cargar en su tarjeta, el abono en máquinas autoventa y taquillas de la estación. La emisión del Abono Recurrente se podrá realizar en los siguientes canales:

• **A través de la App Renfe Cercanías**

Núcleos con acceso directo con código QR

Todos los viajeros podrán obtener este abono para el Núcleo de Cercanías correspondiente, mediante la APP de Cercanías (**excepto en los núcleos de Ancho Métrico de Galicia, León y Cartagena**). La APP generará un código QR, y un código de 7 dígitos, que podrá ser validado directamente en los tornos con lectores QR existentes en las estaciones, o bien, con el mismo código obtener el abono en soporte físico sin coste o bien cargarlo en el soporte del que ya disponga el viajero, presentando su móvil con el QR o código de 7 dígitos una única vez en las taquillas de las estaciones y en las máquinas autoventa habilitadas para ello.

Núcleos sin habilitación de la APP de Cercanías

Si el Núcleo no dispone de la habilitación de la APP de Renfe Cercanías, la adquisición del Abono Recurrente se realizará a través de los canales habituales, taquillas y máquinas autoventa de las estaciones y en los soportes habituales.

Estos Núcleos son:

Ancho Métrico: Cartagena, Galicia y León.

• A través de los canales habituales

En aquellos Núcleos donde esté implantada la tarjeta sin contacto “+Renfe&Tú” (personalizada o no personalizada), los viajeros que dispongan de ésta podrán cargar el nuevo abono en las taquillas de las estaciones y en las máquinas autoventa habilitadas para ello.

Si el cliente no dispone de una tarjeta sin contacto, se le facilitará una con carácter gratuito.

En aquellos Núcleos donde no esté implantada la tarjeta sin contacto, el abono se emitirá en billetes con banda magnética.

Los Núcleos de Madrid y Málaga dispondrán además de máquinas autoventa con pago electrónico, que posibilitan la emisión del Abono Recurrente en formato ISO con código QR.

CÓDIGOS DE TARIFAS

PERIODO	TÍTULO	VISIR	
		VENTA	PARCIAL
CUATRIMESTRAL	ABONO RECURRENTE	900	904

OPERATIVA DE REINTEGRO DE LA FIANZA

El reintegro de la fianza de 10€, se efectuará una vez finalizado el periodo de validez del Abono Recurrente y siempre que el viajero haya efectuado como mínimo 16 viajes durante el periodo de validez.

Si la adquisición se efectuó mediante tarjeta bancaria, medio de pago más recomendable, el reintegro se realizará de forma automática. Si se hubiese realizado en efectivo, este se efectuaría a través de los puntos de venta de las estaciones del núcleo atendidos con personal o en los servicios posventa que las Gerencias Territoriales, Dirección de Cercanías de Madrid y Dirección de Rodalies determinen.

ANULACIÓN

Solo se podrá anular, sin coste asociado, si se presenta para su anulación antes del comienzo del periodo de validez o, si comenzado el periodo de validez, no se ha hecho ninguna operación o viaje con él.

VALIDACIÓN DEL VIAJE

La validación debe realizarse tanto al inicio como al final del viaje, en los dispositivos de las estaciones habilitados para ello.

PROLONGACIÓN DE RECORRIDO

No se permite.

CONTROL DE ACCESO Y EN RUTA

El personal encargado de los controles de acceso y de la supervisión/intervención en ruta deberá comprobar que el viajero portador de un Abono ha accedido al tren con:

- El Abono debidamente formalizado o validado.
- Que el titular del Abono coincide con la identidad del portador de este.
- Que dispone de un documento acreditativo que justifique un descuento en la fianza, si esta lo tiene.

El viajero que acceda al tren sin la debida formalización/validación se le considerará viajero desprovisto de billete válido para viajar. En este caso se actuará conforme a lo establecido en la Tarifa Especial Nº 1 "Viajeros sin título de transporte válido. Prolongación de recorrido. Mejora de clase".

En los supuestos en los que se detecte que en título de transporte es utilizado fraudulentamente o que la titularidad del Abono no coincide con el documento identificativo mostrado, el personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, sin perjuicio de las actuaciones o penalizaciones previstas en las Condiciones Generales del Contrato de Transporte de Renfe Viajeros, procederá a:

- Si está cargado en un soporte físico, retirarlo sin derecho a reintegro alguno.
- Si lo estuviese en un dispositivo móvil, tomar nota del número de localizador.

En ambos casos, tanto el soporte físico como el localizador se remitirán a las Jefaturas de Prestación de Servicios de las Gerencias Territoriales, Dirección de Cercanías de Madrid y Dirección de Rodalies para analizar su posible anulación.

Cuando el viajero suba en una estación sin personal y sin medios mecánicos para la cancelación del viaje, el personal encargado de la supervisión/intervención en ruta deberá realizar la formalización del Abono.

En el caso de Cataluña se actuará conforme a lo establecido en las Condiciones Generales de Utilización de los Servicios de Rodalies de Catalunya.

ADECUACIÓN Y MODIFICACIONES TARIFARIAS

En el periodo de comercialización del nuevo Abono Recurrente, se suspenderá temporalmente la venta de todos los títulos multiviaje habituales para los servicios de Cercanías.

En el caso de mal funcionamiento de una TSC "+Renfe&Tú", se sustituirá de forma gratuita.

La emisión de un nuevo Abono Recurrente, sin presentar justificante de haber adquirido uno anteriormente, conlleva el pago del importe de una nueva fianza y la gratuidad del soporte. El cliente podrá efectuar una reclamación a través del servicio de posventa.

COMPROMISO VOLUNTARIO DE PUNTUALIDAD

Se suspende temporalmente el Compromiso Voluntario de Puntualidad en los servicios de cercanías de Rodalies de Catalunya (Devolució Xpress) y Cercanías Valencia (Devolución Exprés), salvo para aquellos viajeros con billetes de ida o ida/regreso.

OTRAS CONDICIONES

Lo no recogido en la presente norma se rige por lo señalado en las Tarifas Especiales correspondientes o por las Condiciones Generales de Contratación de Renfe Viajeros vigentes o las Condiciones Generales de Utilización de los Servicios de Rodalies de Catalunya.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

A partir del 01/01/2024 queda sin efecto el Renfe Informa 125/22 de fecha 08/09/22 y Renfe Informa 46/23 de fecha 28/04/23.

NUEVOS ABONOS GRATUITOS PARA VIAJEROS RECURRENTE EN LOS SERVICIOS DE MEDIA DISTANCIA Y SERVICIOS REGIONALES DE CATALUNYA 2024

Al amparo de las medidas contenidas en el R.D.L. 8/2023 de fecha 27 de diciembre y su desarrollo en la Resolución de la Secretaría de Estado de Transportes y Movilidad Sostenible de fecha 29 de diciembre de 2023, se regulan las condiciones de los **ABONOS GRATUITOS PARA VIAJEROS RECURRENTE: ABONO RECURRENTE y ABONO RECURRENTE NIÑO**.

DESCRIPCIÓN

Abonos cuatrimestrales, unipersonales, personalizados e intransferibles, válidos para realizar un máximo de 4 viajes en el día de ida o vuelta, indistintamente, y en los trenes autorizados para el origen y destino adquirido.

PERIODO DE UTILIZACIÓN Y VALIDEZ

Los Abonos, Recurrente o Recurrente Niño, serán válidos para realizar viajes todos los días del cuatrimestre adquirido:

- Primer cuatrimestre: validez desde el 1 de enero de 2024, o la fecha de compra si esta es posterior, hasta el 30 de abril de 2024.
- Segundo cuatrimestre: validez desde el 1 de mayo, o la fecha de compra si esta es posterior, hasta el 31 de agosto de 2024.
- Tercer cuatrimestre: validez desde el 1 de septiembre, o la fecha de compra si esta es posterior, hasta el 31 de diciembre de 2024.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

ABONO RECURRENTE: Válido en todos los servicios de Media Distancia (Ancho Ibérico y Métrico) y Servicios Regionales de Catalunya, declarados como obligación de servicio público por las administraciones competentes.

ABONO RECURRENTE NIÑO: Válido únicamente en todos los servicios de Media Distancia Ancho Ibérico, declarados como obligación de servicio público por las administraciones competentes, excepto para los servicios de Media Distancia (Ancho Métrico) y los Servicios Regionales de Catalunya.

Además de los servicios mencionados en el párrafo anterior, también podrán ser utilizados en los servicios Avant entre el origen / destino Madrid – Salamanca, en el servicio Avant entre A Coruña y Ourense, así como, en la relación Murcia – Alicante a través de la red de Altas Prestaciones, en estos dos últimos casos, en todos sus orígenes / destinos intermedios.

TRAYECTOS Y TRENES AUTORIZADOS

Válidos para todos los trenes de Media Distancia, para cualquier recorrido de la red y cuando el origen y el destino adquirido tengan un servicio directo, al menos, por un tren autorizado. No podrá utilizarse el abono para viajar entre estaciones intermedias dentro del recorrido adquirido.

En los Servicios Regionales de Catalunya no es de aplicación la condición anterior, siendo válido para cualquier origen y destino.

Solo puede ser utilizado por el titular del abono para un mismo tren y día.

OPERATIVA DE ADQUISICIÓN Y EMISIÓN DE LOS ABONOS

ADQUISICIÓN

Los Abonos para el primer cuatrimestre podrán ser adquiridos desde el día 30 de diciembre de 2023 y durante todo el periodo de validez, es decir, hasta el 30 de abril de 2024 Para el segundo y tercer cuatrimestre, podrán ser adquiridos con una antelación de un mes antes del inicio de la vigencia de cada uno de ellos, con los siguientes condicionantes:

- **Abono Recurrente.** Se podrá adquirir **un único Abono** por persona, NIF, NIE o pasaporte o documento equivalente, para el origen y destino solicitado durante el periodo establecido de validez.
- **Abono Recurrente Niño.** Este Abono **únicamente** se podrá adquirir para los menores de 14 años sin D.N.I. El padre, la madre o el tutor podrá adquirir un máximo de **cuatro**, figurándose el N.I.F, N.I.E, pasaporte o documento equivalente de estos, para el origen y destino solicitado durante el periodo establecido de validez.

La adquisición de estos títulos de transporte se podrá realizar en las taquillas y máquinas autoventa habilitadas de las estaciones.

También podrán adquirirse, excepto para los Servicios de Regionales de Catalunya y los de Media Distancia Ancho Métrico, a través de la página web www.renfe.com, para lo cual se deberá estar registrado como usuario en la misma.

EMISIÓN

La emisión del abono para cualquier cuatrimestre conlleva, por parte del viajero, el depósito de una fianza por abono de 20€ (en efectivo o mediante tarjeta bancaria). Cuando el origen y destino del abono se encuentre dentro de una relación ferroviaria con Servicios de Proximidad la fianza a aplicar será de 10€.

En el caso de Cataluña, cuando se solicite un Abono para cualquiera de los núcleos territoriales de Cercanías de Tarragona, Girona o Lleida se aplicará una fianza de 10€. Esta fianza de 10€ se aplicará siempre que el origen y el destino estén incluidos en cualquiera de las estaciones que configuran los respectivos núcleos territoriales de Cercanías.

Se pueden consultar las estaciones de cada núcleo en el siguiente enlace:
https://rodalies.gencat.cat/es/linies_estacions_i_trens/planols-de-la-xarxa/

La fianza no se puede abonar con Puntos Renfe.

Sobre el importe de la fianza no se podrán aplicar descuentos, excepto el derivado por Familia Numerosa. En Cataluña también se aplicará el descuento por Familia Monoparental.

En cualquier caso, **deberá consignarse el número de N.I.F, N.I.E o pasaporte o documento equivalente** y, si fuese posible, el número de teléfono móvil.

ANULACIÓN

La anulación de cualquier Abono, sin coste asociado, solo será posible antes del comienzo del periodo de validez o, si comenzado este, no se ha hecho ninguna operación o viaje con él. La devolución del importe de la fianza se efectuará en ese momento con la misma forma de pago en la que fue abonada.

OPERATIVA DE REINTEGRO DEL FIANZA

El reintegro de la fianza se efectuará a partir de la finalización del periodo de validez del Abono y siempre que el viajero haya efectuado como mínimo 16 viajes durante el periodo de validez.

Si la adquisición se efectuó mediante tarjeta bancaria, medio de pago más recomendable, el reintegro se realizará de forma automática. Si se hubiese realizado en efectivo, este se efectuaría a través de los puntos de venta de las estaciones atendidos con personal o en los servicios posventa que las Gerencias Territoriales, Dirección de Cercanías de Madrid y Dirección de Rodalies determinen.

FORMALIZACIÓN O VALIDACIÓN DEL VIAJE

Se deberá llevar el título de transporte adquirido en un soporte autorizado por Renfe Viajeros, formalizado o validado en su caso, con los documentos originales en vigor que acrediten la identidad del viajero cuando sea necesario, y las credenciales justificativas para la obtención del descuento al que tenga derecho.

- **SERVICIOS DE MEDIA DISTANCIA ANCHO IBÉRICO**

La formalización podrá realizarse en la taquilla o máquinas autoventa habilitadas de las estaciones. También en la APP y página web de Renfe, en estos casos deberá estar registrado como usuario en www.renfe.com.

La formalización es gratuita para el **origen y destino adquiridos** y trenes autorizados, siendo obligatorio que vaya acompañada del Abono del cual es titular el viajero.

El número máximo de formalizaciones que se pueden realizar para viajar en un día serán cuatro (de ida o vuelta, indistintamente).

No se podrá formalizar viajes para dos o más trenes consecutivos, en el mismo sentido, cuando entre dos formalizaciones, el horario de salida de origen de la primera y el de la segunda, **sea inferior al triple del tiempo de viaje desde la primera formalización.**

Renfe incautará la fianza de 20 euros y anulará el abono gratuito a los usuarios que, al menos en tres ocasiones, no hayan cancelado con un mínimo de 60 minutos de antelación el viaje formalizado y no haya realizado el viaje. Adicionalmente, no se expedirá un nuevo abono asociado a ese titular para ningún origen-destino de media distancia en un plazo de 30 días desde dicha anulación.

Previamente Renfe Viajeros SME S.A. enviará al viajero, con ocasión de las dos primeras cancelaciones no realizadas o no realizadas con antelación mínima requerida, sendas comunicaciones al contacto facilitado por el mismo, que le advierta de las posibles consecuencias.

- **SERVICIOS DE REGIONALES DE CATALUNYA Y DE MEDIA DISTANCIA ANCHO MÉTRICO**

La cancelación o validación podrá realizarse en las taquillas, máquinas autoventa o validadoras habilitadas de las estaciones. Es gratuita para el **origen y destino adquiridos** y trenes autorizados, siendo obligatorio que vaya acompañada del Abono del cual es titular el viajero.

CÓDIGOS DE TARIFAS

ABONO RECURRENTE

PERIODO	TÍTULO	SIVER		VISIR	
		VENTA	FORMALIZACIÓN	VENTA	PARCIAL
PRIMER CUATRIMESTRE	ABONO RECURRENTE 24 en-ab	VR364	VR964	364	365
SEGUNDO CUATRIMESTRE	ABONO RECURRENTE 24 my-ag	VR296	VR297		
TERCER CUATRIMESTRE	ABONO RECURRENTE 24 sp-dc	VR364	VR964		

ABONO RECURRENTE NIÑO

PERIODO	TÍTULO	SIVER	
		VENTA	FORMALIZACIÓN
PRIMER CUATRIMESTRE	AB.NIÑO.RENTE 24 en-ab	VR365	VR965
SEGUNDO CUATRIMESTRE	AB.NIÑO.RENTE 24 my-ag	VR298	VR299
TERCER CUATRIMESTRE	AB.NIÑO.RENTE 24 sp-dc	VR365	VR965

CAMBIO O ANULACIÓN DE LA FORMALIZACIÓN DEL VIAJE

No se admite el cambio. Se admite la anulación sin coste asociado.

PROLONGACIÓN DE RECORRIDO

Se admite, previo aviso al personal encargado de la supervisión/intervención en ruta y disponibilidad de plazas, abonando un billete sencillo a la tarifa base del tren para el nuevo trayecto.

CONTROL DE ACCESO Y EN RUTA

El personal encargado de los controles de acceso y de la supervisión/intervención en ruta deberá comprobar que el viajero portador de un Abono ha accedido al tren con:

- El Abono debidamente formalizado o validado.
- Que el titular del Abono coincide con la identidad del portador de este.
- Que dispone de un documento acreditativo que justifique un descuento en la fianza, si esta lo tiene.

El viajero que acceda al tren sin la debida formalización/validación se le considerará viajero desprovisto de billete válido para viajar. En este caso se actuará conforme a lo establecido en la Tarifa Especial N° 1 "Viajeros sin título de transporte válido. Prolongación de recorrido. Mejora de clase".

En los supuestos en los que se detecte que el título de transporte es utilizado fraudulentamente o que la titularidad del Abono no coincide con el documento identificativo mostrado, el personal encargado de la supervisión o intervención en ruta, sin perjuicio de las actuaciones o penalizaciones previstas en las Condiciones Generales del Contrato de Transporte de Renfe Viajeros, procederá a:

- Si está cargado en un soporte físico, retirarlo sin derecho a reintegro alguno.
- Si lo estuviese en un dispositivo móvil, tomar nota del número de localizador.

En ambos casos, tanto el soporte físico como el localizador se remitirán a las Jefaturas de Prestación de Servicios de las Gerencias Territoriales, Dirección de Cercanías de Madrid y Dirección de Rodalies para analizar su posible anulación.

Cuando el viajero suba en una estación sin personal y sin medios mecánicos para la cancelación del viaje, el personal encargado de la supervisión/intervención en ruta deberá realizar la formalización del Abono.

En el caso de Cataluña se actuará conforme a lo establecido en las Condiciones Generales de Utilización de los Servicios de Rodalies de Catalunya.

ADECUACIÓN Y MODIFICACIONES TARIFARIAS

En el periodo de comercialización de los nuevos Abonos, se mantiene la suspensión de la venta de todos los títulos multiviaje habituales para los servicios de Media Distancia (Ancho Ibérico y Métrico) y Servicios Regionales de Catalunya.

COMPROMISO VOLUNTARIO DE PUNTUALIDAD

Se suspende temporalmente el Compromiso Voluntario de Puntualidad en los Servicios de Regionales de Catalunya (Devolució Xpress), salvo para aquellos viajeros con billetes de ida o ida/regreso.

CONDICIONES DE VIAJE PARA MENORES

Conforme establece T. E. N° 2 I.1 de fecha 30-05-2023.

OTRAS CONDICIONES

Lo no recogido en la presente norma se rige por lo señalado en las Tarifas Especiales correspondientes o por las Condiciones Generales de Contratación de Renfe Viajeros vigentes o las Condiciones Generales de Utilización de los Servicios de Regionales de Catalunya.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

A partir del 1 de enero de 2024 queda sin efecto el Renfe Informa 124/22 de fecha 28/12/22

PRÓRROGA DEL AJUSTE TARIFARIO Y ADECUACIÓN DE LAS CONDICIONES COMERCIALES PARA LOS SERVICIOS AVANT 2024

Al amparo de las medidas contenidas en el R.D.L. 8/2023 de fecha 27 de diciembre y su desarrollo en la Resolución de la Secretaría de Estado de Transportes y Movilidad Sostenible DE fecha de fecha 29 de diciembre de 2023, los usuarios de estos servicios se beneficiarán temporalmente de una bonificación en los títulos multiviaje, **Abono Tarjeta Plus (30-50 viajes), la Tarjeta Plus 10 Normal o Estudiante y la Tarjeta Plus 10-45**, consistente en una reducción en su importe del 50%.

ÁMBITO DE APLICACIÓN. TRAYECTOS Y TRENES AUTORIZADOS

Será válido en todos los servicios de Alta Velocidad - Media Distancia, producto AVANT, cuando el origen y el destino tengan al menos un servicio directo.

Quedan excluidos los servicios Avant entre el origen / destino Madrid – Salamanca, en el servicio Avant entre A Coruña y Ourense, así como, en la relación Murcia – Alicante a través de la red de Altas Prestaciones, en estos dos últimos casos, en todos sus orígenes / destinos intermedios.

Los trayectos a los que se aplican el ajuste tarifario y las condiciones comerciales para los servicios AVANT, se especifican en el Anexo I de este Renfe Informa.

PERIODO DE BONIFICACIÓN

Esta bonificación será de aplicación para los abonos citados y vendidos en los canales habituales donde se venían adquiriendo, entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de 2024.

PRECIOS

Los precios de los títulos multiviaje Abono Tarjeta Plus (30-50 viajes), la Tarjeta Plus 10 Normal o Estudiante y la Tarjeta Plus 10-45, se reducen temporalmente en un 50%.

Se admiten las formas de pago tarjeta y metálico, no se puede abonar con Puntos Renfe.

Los clientes poseedores de la "Tarjeta Más Renfe", tendrán derecho a los beneficios y ventajas asociadas a los diferentes niveles de tarjetas.

PERIODO DE UTILIZACIÓN Y VALIDEZ

- **Abono Tarjeta Plus (30-50 viajes):** Su periodo de validez será de 90 días desde la fecha de su compra y deberán consumirse los viajes (dentro del periodo de validez) en 60 días desde que se haya realizado la primera formalización. No obstante, no podrán ser utilizados con posterioridad al 31 de enero de 2025.

- **Tarjeta Plus 10 Normal o Estudiante:** Su periodo de validez será de 30 días desde la fecha de su compra y deberán consumirse los viajes (dentro del periodo de validez) en 20 días desde que se haya realizado la primera formalización. Se limita su uso hasta el 31 de enero de 2025.
- **Tarjeta Plus 10-45:** Esta tarjeta es válida desde la fecha de compra, incluida esta, por un periodo de 45 días. No obstante, no podrán ser utilizados con posterioridad al 31 de enero de 2025.

Para los abonos vendidos en el año 2023 se elimina la restricción de limitación de uso, hasta el 31 de enero de 2024, establecida en el Renfe Informa 05/2023, pudiéndose ser utilizados hasta el fin de su periodo de validez o uso.

CÓDIGOS DE VENTA Y FORMALIZACIÓN

Tarjeta Plus 10 Estudiante 50%	GL458
Form. Tarj. Plus 10 Estud. 50%	GL459
Tarjeta Plus 10 50%	GL460
Formalización T.Plus 10 50%	GL461
Tarjeta Plus 50%	GL462
Formalización Tarjeta Plus 50%	GL463
Tarjeta Plus10-45 50%	GL464
Formalización Tarj. Plus 10-45 50%	GL465

Lo recogido en este Renfe Informa modifica temporalmente los precios de los títulos multiviaje **Abono Tarjeta Plus (30-50 viajes) y la Tarjeta Plus 10 Normal y Estudiante** contemplados en la T.E. N°4 I.1 "Normas Generales de Tarificación. Precios y Tarifas 2019 para Media Distancia Alta Velocidad" de fecha 01/01/2019.

FORMALIZACIÓN DEL VIAJE

Se deberá llevar el título multiviaje adquirido y la formalización del viaje en un soporte autorizado por Renfe Viajeros, así como, los documentos originales en vigor que acrediten la identidad del viajero cuando sea necesario, y las credenciales justificativas para la obtención del descuento al que tenga derecho. La formalización podrá realizarse en la taquilla o máquinas autoventa habilitadas de las estaciones. También en la APP y página web de Renfe, en estos casos deberá estar registrado como usuario en www.renfe.com. La formalización es gratuita para el **origen y destino adquiridos** y trenes autorizados.

No se podrá formalizar viajes para dos o más trenes consecutivos, en el mismo sentido, cuando entre dos formalizaciones, el horario de salida de origen de la primera y el de la segunda, **sea inferior al triple del tiempo de viaje de la primera formalización.**

Desde el 1 de marzo de 2024, los usuarios que no utilicen la plaza reservada con abonos bonificados deberán cancelarla con un mínimo de 60 minutos de antelación. En caso de que, al menos en tres ocasiones, no hayan cancelado la plaza reservada con la mencionada antelación, perderán el derecho a adquirir nuevos abonos con descuento durante un plazo de 90 días, a contar desde la fecha de la tercera comunicación enviada sobre el uso irregular producido. En consecuencia, el usuario no podrá adquirir un nuevo abono con bonificación durante dicho plazo, si bien, sí podrá adquirirlo sin esta y para ello se habilitarán los códigos de tarifa habituales.

No obstante, el abono en vigor del que es titular podrá ser utilizado hasta la finalización del periodo de uso.

Previamente Renfe Viajeros SME S.A. enviará al viajero, con ocasión de las dos primeras cancelaciones no realizadas o no realizadas con antelación mínima requerida, sendas comunicaciones al contacto facilitado por el mismo, que le advierta de las posibles consecuencias.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

A partir del 1 de enero de 2024 queda sin efecto el Renfe Informa 05/23 de fecha 19/01/23

ANEXO I

Los trayectos a los que se aplican el ajuste tarifario y las condiciones comerciales para los servicios AVANT, son los siguientes:

- Sevilla – Córdoba – Málaga
- Sevilla – Córdoba – Granada
- Málaga – Granada
- Figueres – Girona – Barcelona
- Lleida – Camp de Tarragona – Barcelona
- Calatayud – Zaragoza
- Huesca – Zaragoza
- Madrid - Medina del Campo AV
- Valladolid - Segovia – Madrid
- Segovia – Medina del Campo AV - Salamanca
- Madrid - Ciudad Real - Puertollano
- Madrid - Toledo
- Albacete - Cuenca - Madrid/Toledo
- Cuenca – Requena Utiel - Valencia
- Madrid - Palencia
- Madrid - Zamora
- León - Valladolid
- Burgos - Madrid
- León - Palencia
- Burgos - Valladolid
- Ourense – Zamora
- Palencia-Valladolid
- Segovia-Zamora
- Palencia-Segovia
- Medina del Campo AV-Zamora
- León-Segovia
- A Gudiña AV- Puebla de Sanabria AV
- Puebla de Sanabria AV-Ourense
- Zamora - A Gudiña AV
- Puebla de Sanabria AV-Zamora
- Ourense- A Gudiña AV.

CONDICIONES DE POSVENTA

Se elimina la devolución al viajero por falta de confort (falta o avería) en el audio/video en todos los trenes de Servicios Comerciales para aquellos billetes emitidos a partir del 1 de abril de 2024. Se incluye la Garantía de Enlace para trenes AVLO.

CONDICIONES GENERALES

DESCRIPCIÓN

En este documento se establecen las normas referidas a los derechos de los viajeros, la responsabilidad de la empresa como prestadora del servicio y las medidas que resarcen a los clientes cuando existe un incumplimiento de las condiciones del contrato de transporte.

La base legal radica en la Ley 38/2015 del Sector Ferroviario, el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario, la ley 4/2006 del Sistema Ferroviario de Cataluña de 31 de marzo y el Reglamento (EU) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo del 29 de abril de 2021.

Además, en estas condiciones de posventa se recogen los compromisos voluntarios de puntualidad establecidos por Renfe para elevar el nivel de calidad de los servicios y las garantías ofrecidas a los clientes.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El ámbito de aplicación comprende tanto los servicios comerciales como los productos de obligación de servicio público prestados por Renfe en trayectos nacionales y los recorridos internacionales e interior francés del AVE Internacional España-Francia.

Igualmente se recogen en este documento las condiciones de posventa de los servicios de Rodalies (Cercanías y Regionales), trenes cuya administración es competencia de la C.A. de Cataluña.

En casos singulares, como los billetes emitidos por Renfe para servicios prestados por otras redes ferroviarias y los billetes emitidos por otras redes ferroviarias para trayectos nacionales de Renfe, se aplicarán las condiciones de la normativa internacional vigente (CGC-CIV-PRR). El compromiso voluntario de puntualidad no se aplicará en ninguno de ambos casos. En el segundo caso, a pesar de ser Renfe quien opera el servicio, el cliente deberá dirigirse a la compañía emisora del billete para presentar la reclamación.

En el caso de los servicios internacionales prestados por Renfe en cooperación con otras compañías ferroviarias, las condiciones de posventa están establecidas en la propia normativa N.I.V.

COMPROBACIÓN DE TÍTULOS DE TRANSPORTE

El viajero está obligado a comprobar en el momento de obtener el billete, que los datos del título de transporte se ajustan a su petición. En el caso de que haya algún error en la fecha, destino, precio, etc. debe corregirse de forma inmediata a la emisión del billete.

Si la corrección no se realiza en ese momento, el cliente podrá plantear la reclamación correspondiente en el servicio de posventa de Renfe, departamento que resolverá la reclamación teniendo en cuenta la circunstancia que motivó el error.

RESPONSABILIDAD DE RENFE

Los viajeros de servicios afectados por la cancelación del viaje, por su interrupción, por una carencia o deficiencia del servicio prestado a bordo o por retraso, tendrán derecho a percibir la indemnización que se especifica en los apartados que se describen en las páginas posteriores.

Por motivo de causa de fuerza mayor, en determinados servicios / Obligaciones de Servicio Público puede no ser aplicado el Compromiso Voluntario de Puntualidad ni otras indemnizaciones de carácter facultativo / no obligatorio, voluntario, opcional.

Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 1105 del Código Civil, de manera general, se considerarán causas de fuerza mayor las circunstancias ajenas a la explotación ferroviaria y comportamientos del viajero o de terceros que Renfe, a pesar de la diligencia requerida por las particularidades del caso, no haya podido evitar y cuyas consecuencias no haya podido obviar, tales como:

- Catástrofes naturales.
- Condiciones meteorológicas muy adversas y excepcionales.
- Incendios ajenos al ámbito de la explotación ferroviaria pero que la condicionan.
- Huelgas y paros laborales comunicados.
- Amenazas terroristas.
- Sabotajes en vehículos o instalaciones.
- Manifestaciones y problemas de orden público.
- Interrupción del servicio por orden judicial, gubernativa o policial.
- Interceptación de la vía por personas, animales, vehículos o cosas, ajenas a la explotación ferroviaria.
- Evacuación o atención de personas enfermas.
- Accionamiento injustificado de un aparato de alarma por una persona no autorizada.

CANCELACIÓN DEL VIAJE

Se entiende por cancelación del viaje la no realización del mismo, es decir, la imposibilidad de que se lleve a cabo en las condiciones previstas en el título de transporte.

OPCIONES DEL CLIENTE EN CASO DE CANCELACIÓN DEL VIAJE

En el caso de que la causa de la cancelación del viaje sea atribuible a la empresa operadora se tendrá en cuenta la antelación con la que se produce la cancelación, y en función de esa antelación el viajero tendrá derecho a:

- Si la cancelación se produce antes de las 48 horas, el viajero tiene derecho al reintegro del precio pagado por el billete o al cambio sin gastos del título de transporte para otro tren u otra fecha.
- Si la cancelación se produce en las 48 horas previas a la hora de salida que figura en el billete, el viajero tiene derecho a que se le reintegre el precio pagado o a que se le proporcione el transporte en otro tren u otro modo de transporte en condiciones equivalentes a las pactadas.
- Si la información de la cancelación del viaje se produce dentro de las 4 horas previas a la hora de salida que figura en el billete, el viajero tiene derecho al reintegro del precio del billete o a que se le proporcione el transporte en otro tren u otro modo. Si el viajero optara por no utilizar la alternativa de transporte ofrecida, tiene derecho además a una indemnización del doble del importe del título de transporte, según se contempla en el Artículo 89 apartado 2 a) del Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario.
- En Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) y en Media Distancia Convencional de ancho métrico, excepto para títulos consorciados, cuando la cancelación del viaje sea debida a la supresión/paralización del servicio durante al menos una hora, el viajero podrá optar por:
 - La resolución del contrato de transportes, percibiendo el importe íntegro correspondiente al viaje.
 - La habilitación de su título de transporte para cuando exista la posibilidad de realizar el viaje.
 - La realización del viaje por otros modos de transporte que, en su caso, Renfe habilite.

CUANDO EL CLIENTE OPTA POR VIAJAR

Cuando el servicio se ha cancelado, y el cliente opta por realizar el viaje en otro tren o medio alternativo dispuesto por Renfe se contemplan los siguientes supuestos:

➤ En otro tren de Renfe

- a) Si el tren es sustituido por otro de similares o superiores prestaciones, no corresponde indemnización por sustitución del material.
- b) Si el tren es sustituido por otro de inferiores prestaciones, corresponde indemnización por las posibles carencias o deficiencias de confort a bordo, excepto en los supuestos de fuerza mayor.
- c) Modificación de la categoría de la plaza con reserva de asiento.

Siempre que sea posible se ofrecerá viaje en las mismas condiciones de acomodación del billete previamente obtenido, teniendo en cuenta lo siguiente:

Servicios Comerciales

Si el cliente viaja en el mismo tipo de asiento, Estándar o Confort	No le corresponde devolución alguna
Si viaja en un tipo de asiento superior	No abonará la diferencia.
Si viaja en un asiento Estándar en lugar de Confort	Se le devolverá el 10 % del importe del billete (servicio de transporte sin complementos)
Si, excepcionalmente, viaja sin plaza	Se le devolverá íntegramente el precio del billete

Obligación de Servicio Público y Rodalies

Si, excepcionalmente, viaja sin plaza en un tren con reserva obligatoria	Se le devolverá íntegramente el precio del billete
--------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------

➤ **En otro modo de transporte habilitado por Renfe**

Cuando se le ofrezca al cliente un transporte alternativo por carretera, se procederá a las siguientes devoluciones:

Servicios AVE y Larga Distancia

PRODUCTO	OPCIÓN	PORCENTAJE
AVE, Alvia, Euromed e Intercity	BÁSICO / ELIGE	15%
	ELIGE CONFORT	30%
	PRÉMIUM	50%

Devoluciones aplicables en todos los supuestos, incluidos los de fuerza mayor

Servicio AVLO

Cuando se ofrezca al cliente un transporte alternativo por carretera se devolverá el 15 % del importe del billete, incluidos los supuestos de causa de fuerza mayor.

Obligación de Servicio Público

Cuando se ofrezca el viaje en autobús se devolverá el 20 % del importe del billete, incluidos los supuestos de causa de fuerza mayor. No aplicable a trenes de Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) ni de Media Distancia Convencional de ancho métrico.

COMPATIBILIDAD ENTRE INDEMNIZACIONES POR CANCELACIÓN DEL VIAJE

Viaje en otro tren de Renfe

Serán acumulables las posibles indemnizaciones derivadas por la carencia o falta de prestación del servicio o confort a bordo (excepto en casos de fuerza mayor) y las posibles devoluciones que se deriven de la modificación del tipo de asiento.

Viaje en otro modo de transporte habilitado por Renfe

Las indemnizaciones derivadas del transporte alternativo por carretera ya incluyen las posibles indemnizaciones derivadas de la carencia o falta de prestación del servicio o confort a bordo, así como las derivadas de la modificación del tipo de asiento, a excepción del complemento por asiento extra.

El cliente también tendrá derecho a la indemnización por retraso a la llegada excepto si el viajero es informado de la cancelación con antelación suficiente y de forma adecuada. Aplicable en todos los servicios. También en huelgas y paros laborales y otros supuestos de fuerza mayor.

ASISTENCIA EN CASO DE CANCELACIÓN DEL VIAJE

Si como consecuencia de la cancelación se prevé un retraso mínimo de una hora en la llegada a destino, Renfe ofrecerá gratuitamente comidas y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera, si están disponibles en el tren o la estación o si pueden razonablemente suministrarse teniendo en cuenta factores tales como la distancia del suministrador, el tiempo necesario para el suministro y el coste.

En los casos en los que se requiera una estancia de una o más noches, Renfe ofrecerá alojamiento en un hotel y transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento, siempre que sea físicamente posible.

INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

Se entenderá por interrupción del viaje cuando se paraliza el servicio mientras se está desarrollando.

Renfe estará obligada a proporcionar al viajero, a la mayor brevedad posible, el transporte en otro tren u otro modo alternativo, en unas condiciones equivalentes a las pactadas.

Viaje en otro tren de Renfe

- Si el transbordo se realiza a un tren de similares o superiores prestaciones, no corresponde indemnización por sustitución del material.
- Si el tren es sustituido por otro de inferiores prestaciones, corresponde indemnización siempre por la diferencia de tipo de asiento.
- También correspondería indemnización si no fuera posible prestar alguno de los servicios a bordo contratados, excepto en supuestos de fuerza mayor.

Viaje en otro modo de transporte habilitado por Renfe

Cuando se le ofrezca al cliente un autobús como transporte alternativo:

Servicios AVE y Larga Distancia:

PRODUCTO	OPCIÓN	PORCENTAJE
AVE, Alvia, Euromed e Intercity	BÁSICO / ELIGE	15%
	ELIGE CONFORT	30%
	PRÉMIUM	50%

Estas devoluciones se aplicarán en todos los supuestos, incluidos los de fuerza mayor

Obligación de Servicio Público y Rodalíes

Cuando se ofrezca el viaje en autobús se devolverá el 20 % del importe del billete, incluidos los supuestos de causa de fuerza mayor.

No aplicable a trenes de Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) y de Media Distancia Convencional de ancho métrico, donde se tratará de proporcionar al viajero el transporte en otro tren, otro modo de transporte alternativo o se ofrecerá renunciar al viaje percibiendo el importe íntegro correspondiente al viaje (excepto para títulos consorciados).

Servicio AVLO

Cuando se ofrezca al cliente un transporte alternativo por carretera se devolverá el 15 % del importe del billete, incluidos los supuestos de causa de fuerza mayor.

COMPATIBILIDAD ENTRE INDEMNIZACIONES POR INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

Viaje en otro tren de Renfe

Serán acumulables las posibles indemnizaciones derivadas por la carencia o falta de prestación del servicio o confort a bordo (excepto en casos de fuerza mayor) y las devoluciones que se deriven de la posible modificación del tipo de asiento.

Viaje en otro modo de transporte habilitado por Renfe

Las indemnizaciones derivadas del transporte alternativo por carretera ya incluyen las posibles indemnizaciones derivadas de la carencia o falta de prestación del servicio o confort a bordo así como las derivadas de la modificación del tipo de asiento, a excepción del complemento por asiento extra.

Si procede, el cliente también tendrá derecho a la indemnización por retraso a la llegada, excepto si el viajero es informado de la interrupción con antelación suficiente y de forma adecuada.

Si el cliente que viaja con Billete integrado decide por su interés y voluntariamente interrumpir el viaje en una estación intermedia no tendrá derecho a ningún reintegro sobre el trayecto no utilizado.

ASISTENCIA EN CASO DE LA INTERRUPCIÓN DEL VIAJE

Si como consecuencia de la interrupción se prevé un retraso mínimo de una hora en la llegada a destino, Renfe ofrecerá gratuitamente comidas y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera, si están disponibles en el tren o la estación o si pueden razonablemente suministrarse teniendo en cuenta factores tales como la distancia del suministrador, el tiempo necesario para el suministro y el coste.

En los casos en los que se requiera una estancia de una o más noches, Renfe ofrecerá alojamiento en un hotel y transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento, siempre que sea físicamente posible.

Si el tren se encuentra bloqueado en la vía, se ofrecerá al viajero transporte del tren a la estación de ferrocarril, al lugar de partida alternativo o al destino final del servicio, siempre y cuando sea físicamente posible.

PÉRDIDA DE ENLACE

Renfe garantiza el enlace entre todos los trenes AVE, AVLO, Larga Distancia, Avant y Media Distancia convencional, cuando el intervalo entre la llegada y salida sea igual o superior a 60 minutos o 90 minutos cuando la llegada y salida sea en distinta estación del mismo municipio y exista enlace ferroviario.

Renfe podrá garantizar enlaces con un menor tiempo de conexión con las condiciones y límites que expresamente anuncie.

Renfe garantiza el enlace a los clientes que viajan con Billete Integrado, por lo que en el caso de pérdida del enlace por retraso del primer tren, el cliente tiene derecho a obtener un billete para el siguiente tren sin coste alguno, además de la indemnización por retraso que le corresponda a la llegada al destino. Si el cliente renuncia a continuar el viaje, tendrá derecho al regreso gratuito a su lugar de origen y al reintegro del importe del billete.

No se garantiza el enlace entre los trenes de Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) y de Media Distancia Convencional de ancho métrico entre sí, ni de éstos con el resto de trenes AVE, AVLO Larga Distancia y Media Distancia (salvo billete integrado con enlace garantizado).

A efectos de indemnizaciones por retraso sólo se tendrá en cuenta la hora de llegada al destino final del viaje. No se procederá, por tanto, a indemnización alguna en caso de retraso en trayectos intermedios.

En caso de pérdida de enlace por retraso el cliente tendrá derecho a obtener un billete para el siguiente tren sin coste alguno, además de la indemnización por retraso a la llegada al destino que corresponda. Si el cliente renuncia a continuar el viaje, tendrá derecho al regreso gratuito a su lugar de origen y al reintegro del importe del billete.

ASISTENCIA EN CASO DE PÉRDIDA DE ENLACE

Si como consecuencia de la interrupción se prevé un retraso mínimo de una hora en la llegada a destino, Renfe ofrecerá gratuitamente comidas y refrigerios, en una medida adecuada al tiempo de espera, si están disponibles en el tren o la estación o si pueden razonablemente suministrarse teniendo en cuenta factores tales como la distancia del suministrador, el tiempo necesario para el suministro y el coste

En los casos en los que se requiera una estancia de una o más noches, Renfe ofrecerá alojamiento en un hotel y transporte entre la estación de ferrocarril y el lugar de alojamiento, siempre que sea físicamente posible.

RETRASOS

El Reglamento del Sector Ferroviario y el Reglamento del Parlamento Europeo contemplan las indemnizaciones que los clientes tienen derecho a percibir en el caso de que se produzca un retraso. La tipología del retraso dependiendo del momento del viaje en que se produzca es la siguiente:

RETRASO EN ORIGEN

Cuando el tren sale de origen con un retraso igual o superior a 60 minutos, los clientes podrán optar por:

- Rescisión del contrato de transporte, percibiendo el importe íntegro del billete (o billetes en el caso de ida y vuelta). No aplicable a clientes con títulos consorciados.
- Habilitación gratuita para el siguiente tren con plazas disponibles en condiciones comparables, con la correspondiente indemnización por retraso a la llegada, si procede, con respecto a la hora de llegada del billete inicial.
- Habilitación gratuita para fecha posterior que convenga al viajero en condiciones comparables, con la correspondiente indemnización por retraso a la llegada, si procede, con respecto a la hora de llegada del billete inicial. En este caso el viajero no tendría derecho a la asistencia en el viaje (manutención, alojamiento u otros gastos que se deriven de esta elección voluntaria del viajero).
- Realización del viaje en ese tren, con la correspondiente indemnización por retraso a la llegada, si procede.

El viajero no tendrá derecho a la indemnización si es informado de forma adecuada del retraso previsto antes de la compra del billete o después de la compra, pero con suficiente antelación al viaje.

RETRASO UNA VEZ INICIADO EL VIAJE

Si durante el viaje puede preverse un retraso igual o superior a 60 minutos en la llegada al destino que figura en el billete, el viajero podrá optar por:

- El reintegro del importe del billete correspondiente a la parte del viaje no efectuada. Si a causa de este retraso el viaje ha perdido la razón de ser para el viajero, tendrá el derecho a percibir también el importe del billete correspondiente a la parte del viaje efectuado. En este caso, Renfe proporcionará un servicio de regreso lo antes posible al punto de partida. No aplicable a clientes con títulos consorciados.
- La continuación del viaje hasta el punto de destino, ya sea por la ruta prevista o por otra vía alternativa, en unas condiciones de transporte similares a las contratadas. El viajero también puede optar por realizar el viaje en una fecha posterior. En este caso el viajero tendrá derecho a la indemnización correspondiente por el retraso en la llegada a destino con respecto a su billete original.

El viajero no tendrá derecho a la indemnización si es informado de forma adecuada del retraso previsto antes de la compra del billete o después de la compra, pero con suficiente antelación al viaje.

RETRASO EN DESTINO

Criterio general:

- Igual o superior a 60 minutos: devolución del 50%.
- Superior a 90 minutos: devolución del 100%.

Rodalies Catalunya:

- Superior a 30 minutos: devolución del 50%.
- Superior a 60 minutos: devolución del 100%.

El viajero no tendrá derecho a la indemnización si es informado, de forma adecuada del retraso previsto antes de la compra del billete o después de la compra, pero con suficiente antelación al viaje.

AMPLIACIÓN DE LAS GARANTÍAS DE LOS CLIENTES

COMPROMISO VOLUNTARIO DE PUNTUALIDAD

Renfe ha establecido un Compromiso voluntario de puntualidad cuyos supuestos mejoran notablemente las condiciones de indemnización a las que obliga la ley. Este compromiso voluntario que eleva el nivel de calidad de los servicios se aplica en determinados productos.

Las indemnizaciones por retraso del compromiso voluntario son:

➤ Servicios comerciales

BLOQUE	PRODUCTO	50%	100%
BLOQUE A	AVE	>15'	>30'
BLOQUE B	ALVIA	>30'	>60'
	EUROMED		
BLOQUE C	INTERCITY	≥60'	>90'
	AVLO		

Se considera el paso de un tramo a otro a partir de un rebase de 01'' (segundos).

Ej. En un tren AVE un retraso de 30m00s corresponde a una indemnización del 50% y un retraso de 30m01s corresponde a una indemnización del 100%.

Las indemnizaciones por retraso de los diferentes recorridos del AVE Internacional España-Francia están recogidas en epígrafe posterior del apartado CONDICIONES PARTICULARES.

➤ Obligación de Servicio Público

BLOQUE	PRODUCTO	25%	50%	100%
MEDIA DISTANCIA ALTA VELOCIDAD	AVANT		>15'	>30'
MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL	MEDIA DISTANCIA	>15'	>30'	>60'
	REGIONAL EXPRÉS	>30'	>45'	>60'
	REGIONAL	>30'	>45'	>60'

Se considera el paso de un tramo a otro a partir de un rebase de 01'' (segundos).

Ej. En un tren regional un retraso de 45m00s corresponde a una indemnización del 25% y un retraso de 45m01s corresponde a una indemnización del 50%.

En supuestos de causa de fuerza mayor se aplicarán las indemnizaciones contempladas en el Reglamento (EU) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo del 29 de abril de 2021:

- 25 % del precio del billete en caso de retraso de entre 60 y 119 minutos;
- 50 % del precio del billete en caso de retraso igual o superior a 120 minutos.

➤ **Billetes Integrados**

Serán de aplicación las siguientes indemnizaciones por retrasos en la llegada al destino:

BLOQUE	PRODUCTO	50%	100%
BLOQUE A	AVE+AVE	>15'	>30'
	AVE+AVANT		
	AVANT+AVE		
BLOQUE B	RESTO	>30'	>60'

No estarán sujetos al Compromiso voluntario de puntualidad los enlaces realizados con trenes de Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) o de Media Distancia Convencional de ancho métrico.

En supuestos de causa de fuerza mayor, si el tren que provoca la pérdida del enlace o el tren de llegada a destino con retraso es de Obligación de Servicio Público, se aplicarán las indemnizaciones contempladas en el Reglamento (EU) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo del 29 de abril de 2021:

- 25 % del precio del billete en caso de retraso de entre 60 y 119 minutos;
- 50 % del precio del billete en caso de retraso igual o superior a 120 minutos.

➤ **Devolució Xpress en Rodalies de Catalunya**

Los viajeros de los servicios de cercanías y regionales de competencia de la Generalitat de Catalunya, podrán optar por percibir un título de transporte de Devolució Xpress de la misma categoría del tren afectado por un retraso superior a 15 minutos a la llegada a destino, siempre que este retraso sea imputable a la explotación propia del ferrocarril.

El plazo de utilización del nuevo billete será de 30 días naturales y los plazos de solicitud, en función de cada línea, y resto de condiciones se podrán consultar en la página web de Rodalies de Catalunya.

Si el cliente opta por la “Devolució Xpress”, renuncia a la devolución en metálico recogida en esta Tarifa en el apartado Retrasos en Destino.

➤ **Devolución Express en el Núcleo de Cercanías de Valencia**

Los viajeros del Núcleo de Cercanías de Valencia podrán optar por percibir un título de transporte gratuito de Devolución Exprés, cuando el retraso del tren en el que se ha hecho el viaje sea superior a 15 minutos a su llegada a la estación de destino del viajero o a la de transbordo a otras líneas, siempre que este retraso sea imputable a la explotación propia del ferrocarril.

El billete a indemnizar requiere la validación previa al acceso al tren y a la salida en la estación de destino.

Con esta tarifa, se facilita al usuario un nuevo billete sencillo para el servicio de cercanías que permite hacer un viaje para el mismo recorrido del tren del viaje afectado por el retraso.

Se podrá solicitar a partir del día siguiente al de la incidencia y hasta 30 días desde la fecha del retraso y el plazo de utilización del nuevo título será de 30 días naturales desde su emisión.

Si el cliente opta por la "Devolución Exprés", renuncia a la devolución en metálico recogida en esta Tarifa en el apartado Retrasos en Destino.

➤ **Compromiso voluntario en otros servicios de Cercanías (Devolución Exprés)**

Como parte del compromiso de mejora de la puntualidad promovido por Renfe para los viajeros del servicio Público de Cercanías, Renfe puede establecer, de manera temporal y previa comunicación, compromisos voluntarios de puntualidad en las líneas de Cercanías que se determine.

SUSPENSIÓN DEL COMPROMISO VOLUNTARIO DE PUNTUALIDAD

Renfe se reserva el derecho de suspender temporalmente el compromiso voluntario de puntualidad cuando se producen circunstancias excepcionales que se describen a continuación.

Si se suspendiera temporalmente el Compromiso voluntario de puntualidad se aplicará el Criterio general en los dos supuestos que recoge este documento en el apartado de "Retrasos en destino". En este caso se reflejará en el sistema Copérnico la vigencia de la aplicación del Criterio general.

Los supuestos en los que se puede suspender temporalmente el compromiso voluntario de puntualidad son:

- Averías graves en las instalaciones de infraestructura: señales enclavamientos, catenaria, etc.
- Obras programadas con un periodo inferior a 60 días.

Los casos en los que se mantiene el Compromiso voluntario de puntualidad son:

- Trenes incluidos en servicios mínimos en períodos de huelga.
- Servicios comerciales que realicen funciones de exploración en tramos de líneas de alta velocidad.

La suspensión del Compromiso Voluntario de Puntualidad se comunicará a los clientes previamente a la realización del viaje a través de los canales habituales.

**MEJORA DEL
COMPROMISO VOLUNTARIO
DE PUNTUALIDAD**

A la hora de reclamar a través del sistema de devoluciones automáticas de la web, además de la devolución en la misma forma de pago que la utilizada para la compra del billete, el cliente podrá optar por:

- Obtener un descuento para el próximo viaje, con un porcentaje de incremento del 20% sobre la devolución.
- Abono en puntos de la tarjeta del programa de fidelización, con un incremento del 30% sobre la devolución.

DESCUENTO EN EL PRÓXIMO BILLETE CON INCREMENTO DEL 20%

Obtención del código descuento

- El descuento se obtiene través de renfe.com (exclusivo) mediante la emisión de un Código Descuento (1 código por billete).
- Se puede emitir el Código Descuento en indemnizaciones de trenes de Servicios Comerciales, excepto trenes AVLO, internacionales y de ocio. Próximamente también para Billetes Integrados.
- Aplicable a los billetes comprados con tarjeta de crédito y metálico. No aplicable a billetes adquiridos con redención a puntos.
- Un plazo máximo de 3 meses desde la fecha del viaje indemnizable para la obtención de los códigos.
- Con un plazo máximo de 6 meses para la compra del billete desde la fecha de obtención de los códigos.

Compra del nuevo billete

- El billete con descuento se puede adquirir a través de www.renfe.com, VCX y VLA.
- Se pueden adquirir los billetes, en los canales de venta habilitados, de cualquier servicio sin límite de tarifa y clase, excepto billetes RIT, trenes internacionales y de ocio. Próximamente también para Billetes Integrados y abonos.
- El billete a adquirir debe ser de igual o superior precio al importe del Código Descuento.
- El billete comprado con Código Descuento no puede ser cambiado. En caso de anulación no se recupera el Código Descuento. Las posibles indemnizaciones se calculan sobre el valor facial del billete sin incluir el valor del Código

ABONO EN PUNTOS RENFE CON INCREMENTO DEL 30%

- A través de renfe.com (exclusivo)
- No aplicable en trenes AVLO.
- El abono se hace directamente a la tarjeta.
- Aplicable a los billetes comprados con tarjeta de crédito y metálico. No aplicable a billetes adquiridos con redención a puntos.
- Un plazo máximo de 3 meses desde la fecha del viaje indemnizable para solicitar el abono en puntos.
- Con un plazo máximo de 3 años para el consumo de los puntos Renfe desde la fecha de su obtención.
- Los puntos se suman a los obtenidos por el consumo realizado en servicios Renfe y pueden ser canjeados por los títulos de transporte y servicios de empresas colaboradoras que bonifica el programa +Renfe.

DEFICIENCIAS DEL SERVICIO PRESTADO A BORDO

Se entiende por deficiencias en los servicios prestados a bordo la ausencia o carencia de determinadas prestaciones inherentes a la opción de precio o categoría del producto y que el viajero contrata cuando compra el billete.

El personal encargado de la intervención/supervisión en ruta, ante una queja de deficiencia en el servicio a bordo, intentará solucionarla de inmediato. Si se trata de una deficiencia que se soluciona mediante un cambio de asiento, el interventor/supervisor ubicará al viajero, si es posible, en otra plaza. Si esta solución no es aceptada por el viajero, no procederá indemnización por esta causa.

Si no fuera posible la corrección de la incidencia y se produjese una reclamación, las indemnizaciones contempladas (% sobre el importe del billete o abono de complementos) son las siguientes:

- Servicios Comerciales**

	SERVICIOS DIURNOS					
	AVE	AVE TGV	Euromed	Alvia	Intercity	AVLO
Deficiencia de climatización (1)	100% Ausencia Total 50% Carencia Parcial					
Ausencia Aseos tren (2)	100%					
Ausencia Cafetería (3)	10%	10%	10%	10%	X	N/A
Ausencia restauración en plaza: Premium	20 %	N/A	20 %	N/A	N/A	N/A
Selección de plaza (excepto Premium) (4)	Complemento	N/A	Complemento	Complemento	Complemento	N/A
Selección de plaza Premium (5)	10 %	N/A	10 %	10 %	10 %	N/A
Selección de asiento AVLO	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	Complemento
Asiento extra	Complemento	N/A	Complemento	Complemento	Complemento	N/A

- (1) Ausencia total: Fallo sin reparación durante el viaje. Carencia parcial: Fallos intermitentes o reparados durante el viaje.
- (2) Ausencia aseos tren: Falta de todos los WC de la composición durante el viaje del cliente. Excepto C. de mascota.
- (3) La indemnización por carencia de restauración en plaza, excluye la indemnización por ausencia de cafetería.
- (4) Si se produce cambio de Confort a Estándar además de la devolución del complemento de selección de asiento corresponderá también la devolución del 10% por diferencia de Tipo de Asiento.
- (5) Si se produce cambio de Confort a Estándar corresponderá la devolución del 10% por diferencia de Tipo de Asiento además del Complemento Asiento Extra, si no se mantiene.

Las indemnizaciones por la carencia o deficiencias del resto de complementos adicionales del viaje se solicitarán mediante reclamación escrita por los canales habituales.

Si alguna de las carencias o deficiencias en los servicios a bordo se derivase de un caso de fuerza mayor, no serán aplicables las indemnizaciones descritas.

• **Obligación de Servicio Público**

	MEDIA DISTANCIA ALTA VELOCIDAD	MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL		
	AVANT	Media Distancia	Regional Exprés	Regional
Deficiencia climatización (*)	100% Ausencia Total 50% Carencia Parcial	25% en caso de ausencia total y/o parcial		
Ausencia Aseos tren por cambio de material	100%	25%		

(*) Ausencia total: Fallo sin reparación durante el viaje del cliente.

Carencia parcial: Fallos intermitentes o reparados durante el viaje del cliente.

Si alguna de las carencias o deficiencias en los servicios a bordo se derivase de un caso de fuerza mayor, no serán aplicables las indemnizaciones descritas.

• **Billetes Integrados**

Las indemnizaciones por carencia o deficiencias del servicio a bordo se realizarán sobre el importe del viaje donde se produce la incidencia y las condiciones posventa del tren afectado.

CONDICIONES PARTICULARES

**AVE INTERNACIONAL
ESPAÑA-FRANCIA**

Independientemente de la causa que origine el retraso, se aplicarán las siguientes indemnizaciones:

Recorrido interior español:

50 % del precio del billete en caso de retraso mayor de 15 minutos.
100 % del precio del billete en caso de retraso superior a 30 minutos.

Recorrido interior francés:

25% del precio del billete a partir de 30 minutos de retraso.
50% del precio del billete a partir de 120 minutos de retraso.
75% del precio del billete a partir de 180 minutos de retraso.

Recorrido internacional:

25% del precio del billete a partir de 30 minutos de retraso.
50% del precio del billete a partir de 120 minutos de retraso.

Las condiciones de posventa por cancelación o interrupción del viaje, pérdida de enlace o por las deficiencias en las prestaciones del servicio a bordo son las que figuran en los correspondientes apartados de esta Tarifa.

AVLO

Cuando no se pueda ofrecer el servicio por los complementos contratados, se procederá a la devolución del importe del complemento no satisfecho. Esta devolución, así como las posibles indemnizaciones por las deficiencias del servicio a bordo, se gestionarán conforme a lo descrito en el apartado "Presentación de la Reclamación y Requisitos para la Indemnización" de esta Tarifa.

Las indemnizaciones por retraso y falta de calidad del servicio a bordo podrán hacerse efectivas a las 24 horas desde la llegada del viajero a destino, a través de cualquier canal que disponga de la funcionalidad de indemnizaciones automáticas.

Las reclamaciones, solicitudes e incidencias relativas al servicio PlayRenfe se canalizarán a través del Centro de Atención al Usuario (CAU) PlayRenfe, teléfono 91 783 25 35 o por correo electrónico: sopORTEplayrenfe@renfe.es

ANIMALES DOMÉSTICOS

El billete o complemento de mascota se indemnizará con el mismo compromiso de puntualidad que el billete del viajero que lleva a su cargo el animal.

ORGANISMOS OFICIALES

Los billetes emitidos por Renfe para los viajeros que se acogen a algunos de los acuerdos establecidos con organismos oficiales se rigen por las siguientes normas de posventa:

a) Billetes totalmente a cuenta del organismo

Cuando la totalidad del precio del billete corre a cuenta del organismo, la indemnización que pudiera corresponder se reembolsará al organismo a través del departamento de la Jefatura de Control de Ingresos de Renfe Viajeros

b) Billetes parcialmente a cuenta del organismo

Cuando el billete lo paga parcialmente el organismo, se indemnizará al viajero sobre la parte abonada por él.

BILLETES COMBINADOS DE TREN CON BUS / AVIÓN / BARCO

Las condiciones particulares de posventa de los billetes combinados de tren con otros medios de transporte están descritas en la Tarifa correspondiente que recoge los términos establecidos en el acuerdo comercial de intermodalidad.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

COMUNICACIÓN DE LA INCIDENCIA INDEMNIZABLE

Los Centros de Gestión serán los responsables de decidir y comunicar en cada momento, y en los casos relevantes en coordinación con los responsables de las Gerencias y la Dirección de Experiencia de Cliente y Accesibilidad, la incidencia que puede ser objeto de indemnización.

Esta información será recogida en la aplicación Copérnico, debiendo ser informados, en su caso, los agentes encargados de la intervención / supervisión y las estaciones y Centros de Servicios al Cliente correspondientes.

Cuando la incidencia afecte a todo el tren y éste tenga megafonía, el Centro de Gestión indicará cuando ésta debe comunicarse a través de la misma mediante los mensajes estipulados, indicando en su caso si ésta es o no indemnizable.

En las incidencias relacionadas con las prestaciones a bordo que afecten a un número reducido de viajeros, los agentes encargados de la intervención/supervisión en ruta, comunicarán a los viajeros, individualmente, siempre que sea posible y una vez constatada la imposibilidad de corregir la deficiencia, si ésta es o no indemnizable.

El personal a bordo comunicará a los Centros de Gestión las plazas que son indemnizables para su inclusión en Copérnico.

Si una incidencia es comunicada a los clientes como susceptible de indemnización, se mantendrá el criterio comunicado a los efectos de indemnización al viajero.

Por el contrario, aunque una incidencia sea comunicada como no indemnizable, si del análisis detallado de la causa del incidente se desprende que el mismo es indemnizable, se variará la decisión, autorizándose las devoluciones correspondientes.

**PRESENTACIÓN DE LA RECLAMACIÓN
Y REQUISITOS PARA LA INDEMNIZACIÓN**

A petición de los viajeros, se certificará en el billete que el servicio ha sufrido una cancelación, interrupción del viaje, retraso, pérdida de enlace o cualquier otra incidencia.

Los clientes de Renfe a la hora de ejercer su derecho de plantear una reclamación o queja pueden hacerlo a través de varias vías, ya sea de forma verbal o escrita.

Cuando el planteamiento es verbal, el viajero puede expresar su queja al personal de servicio a bordo de tren y en los puntos de Atención al Cliente de las estaciones, donde se tratará de atender y resolver la queja de forma inmediata.

Si la queja o reclamación verbal conlleva una indemnización, el cliente puede resolverla de forma rápida (a partir de las 24 horas de la llegada del tren) a través del sistema de indemnizaciones automáticas de la web, en los Centros de Servicio al Cliente en las estaciones o en otros puntos de venta como las taquillas y en las agencias de viaje.

Las reclamaciones de billetes de paquetes turísticos serán tramitadas a través de la agencia de viajes emisora de los billetes, quien está autorizada a la devolución que corresponda, a través del sistema de indemnizaciones automáticas, por retraso y deficiencias del servicio prestado a bordo.

En el caso de las reclamaciones escritas, los canales de presentación son:

- Libro u hoja de reclamaciones oficiales (Real Decreto 448/2022, de 14 de junio, por el que se modifica el Reglamento del Sector Ferroviario, aprobado por el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre), disponibles para el cliente en los puntos de venta y Atención al Cliente propios de Renfe, en los Centros de Servicios al Cliente y Salas Club de Renfe y a bordo de los trenes (excepto Cercanías (ancho ibérico y ancho métrico) y Media Distancia Convencional de ancho métrico).
- Formulario electrónico de reclamaciones en www.renfe.com
- Línea 900878333 de incidencias y reclamaciones

Además, los clientes podrán dirigir sus felicitaciones y sugerencias a través de la web www.renfe.com mediante el formulario de Atención al Cliente.

Si el cliente no está conforme con la resolución de su reclamación, podrá reclamar por vía judicial o arbitral.

El plazo para presentar una reclamación es de 3 meses a partir de la fecha de finalización del viaje.

Para tener derecho a la indemnización, es imprescindible la presentación del título de transporte correspondiente.

Además de los canales que se especifican, en el caso de los servicios de Rodalies de Catalunya, la reclamación/solicitud se podrá realizar en la web www.rodaliesdecatalunya.cat

Las reclamaciones sobre los servicios contratados a través de Renfe Viajes, se dirigirán al proveedor del servicio cuyo contacto aparece en la página web.

ABONO DE RECLAMACIONES VERBALES

AVE, Larga Distancia, Avant y Media Distancia Convencional

La indemnización podrá hacerse efectiva a las 24 horas desde la llegada del viajero a destino.

En general, se realizará en puntos de Atención al Cliente, en las taquillas de venta de billetes de las estaciones, en www.renfe.com y en agencias de viajes, en los siguientes casos:

- Cancelación del viaje.
- Interrupción del viaje.
- Retrasos del viaje.
- Compromiso voluntario de puntualidad.
- Pérdida de enlace.
- Carencia o deficiencia de servicio a bordo.

Para el cobro de indemnizaciones se dispondrá de tres meses desde la fecha en que se autoriza la devolución.

Se realizará, siempre que sea posible, a través del sistema de indemnizaciones automáticas de la web o mediante la autorización por parte de la Oficina de Atención al Cliente o Centro de Servicios de la operación fuera de venta correspondiente. Las agencias precisarán, en este caso, la autorización de los Departamentos de Facturación o Posventa.

El abono de los importes correspondientes a las devoluciones por indemnización, se realizarán por el mismo modo de pago que se efectuó la compra.

No se realizarán abonos de indemnizaciones sobre billetes emitidos por otras Redes Ferroviarias. En estos casos se informará al cliente que puede solicitar la devolución correspondiente a través del Ferrocarril que emitió el billete o bien presentar una reclamación escrita para que Renfe pueda encaminar su solicitud a la Red Emisora.

Rodalies de Catalunya

La entrega del "título Devolució Xpress" se realizará en la estación de llegada mediante la presentación por parte del cliente del billete cancelado.

En los casos de estaciones sin personal o estaciones no incluidas en el listado de principales estaciones de servicios de Media Distancia, la solicitud se podrá realizar en la web www.rodaliesdecatalunya.cat (apartado de Devolució Xpress).

ABONO DE RECLAMACIONES ESCRITAS

Serán resueltas por el Departamento de Posventa, mediante los procedimientos propios de este servicio.

En el caso de reclamaciones sobre Títulos Consorciados en las que el viajero solicite el reintegro o indemnización sobre el importe del billete, serán remitidas al consorcio gestor con el informe de la estación, al objeto de que éste analice y resuelva las citadas reclamaciones, según lo dispuesto en cada consorcio.

INDEMNIZACIONES SUPERIORES AL 100%

Las indemnizaciones superiores al 100% del importe del título de transporte y servicios complementarios, serán tramitadas mediante reclamaciones escritas y resueltas por los diferentes departamentos de posventa.

RECLAMACIONES NO TIPIFICADAS

Las reclamaciones no recogidas específicamente en este documento serán tratadas según criterio del Departamento de Posventa.

CÁLCULO DE REEMBOLSOS Y DE INDEMNIZACIONES

El cálculo de las indemnizaciones se realizará sobre el total que figure en el billete, incluyendo gastos de gestión y los complementos que se determinen, si los hubiera.

Como norma general, todas las indemnizaciones son acumulables no pudiendo exceder del 100% del importe del billete y servicios complementarios, excepto en el caso de la indemnización consistente en el doble del importe del título de transporte cuando el cliente opte por no viajar, contemplado en el Artículo 89 apartado 2 a) del Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario (Real Decreto 2387/2004, de 30 de Diciembre), relativo a la cancelación del viaje con menos de cuatro horas de antelación a la salida del tren.

TÍTULOS DE SERVICIOS COMERCIALES (TRANSPORTE Y COMPLEMENTOS)

Las indemnizaciones y devoluciones sobre estos títulos se realizarán sobre los siguientes conceptos:

Indemnizaciones

- Retrasos en el viaje: Transporte + Complementos.
- Deficiencias de climatización: Transporte + Complementos.
- Ausencia de aseos: Transporte + Complementos (excepto Complemento mascota).
-
- Ausencia Cafetería: Transporte.
- Ausencia Restauración a la plaza (Prémium): Transporte.
- Selección plaza (Prémium): Transporte.
- Selección plaza (excepto Prémium): Complemento específico.
- Selección Asiento AVLO: Complemento específico.
- Asiento Extra: Complemento específico.

Devoluciones

- Modificación categoría de plaza (Estándar-Confort): Transporte.
- Viaje o transbordo en autocar: Transporte y Complementos.
- Supresión del tren (incidencias, huelgas...): Transporte y Complementos

TÍTULOS MULTIVIAJE DE CERCANÍAS (ANCHO IBÉRICO Y MÉTRICO) Y MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL DE ANCHO MÉTRICO

Para realizar reembolsos o indemnizaciones sobre estos títulos, el importe a percibir por el viajero se calculará dividiendo el precio por:

- 10, en el caso del Bonotrén.
- 50, en el caso de un Abono Mensual de viajes limitados.
- 100, en el caso de títulos de validez mensual y número de viajes ilimitado.
- 300, en el caso de títulos de validez trimestral y número de viajes ilimitados.

TÍTULOS MULTIVIAJE DE RODALIES

Para realizar reembolsos o indemnizaciones sobre estos Títulos, se aplicarán los mismos criterios tanto en Cercanías como en Regionales, y el importe a percibir por el viajero se calculará dividiendo el importe total por:

- 10, en el caso del Bonotrén (10 viajes).
- 50, en el caso de un Abono mensual (30 días)
- 150, en el caso de un Abono trimestral (90 días).

TÍTULOS MULTIVIAJE AVE Y LARGA DISTANCIA

En caso de que el cliente tuviera derecho a algún tipo de reembolso o indemnización, la base de cálculo para la aplicación del reintegro o del porcentaje de descuento será la siguiente:

- 1 viaje = Importe del Título Multiviaje / número de viajes del Título Multiviaje.

TÍTULOS MULTIVIAJE AVANT Y MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL

a) Por interrupción de la línea

Títulos Multiviaje de viajes ilimitados en un mes natural

Si la supresión o interrupción del servicio es por días naturales completos, el portador del Título Multiviaje tendrá derecho a la devolución de la parte proporcional correspondiente.

$$1 \text{ día} = \text{Importe Título Multiviaje} / 30 \text{ días.}$$

Títulos Multiviaje de viajes limitados

En cualquier caso de interrupción parcial del servicio, se reintegrará si el cliente así lo solicita, el importe correspondiente por retraso. El cálculo se realizará de la siguiente manera:

$$1 \text{ viaje} = (\text{Importe Título Multiviaje} / \text{núm. de viajes del Título Multiviaje})$$
$$\text{Reintegro} = 1 \text{ viaje} * \text{Porcentaje a devolver}$$

Títulos Multiviaje para Estudiantes (excepto Tarjeta Plus 10 Estudiante)

En caso de interrumpirse o suspenderse el servicio durante los días lectivos en el trayecto del Título Multiviaje, la estación en que ocurra la detención habilitará éste por un periodo igual al de la interrupción, sin que el viajero tenga derecho al reintegro de cantidad alguna.

b) Indemnizaciones

Las indemnizaciones sólo se podrán aplicar a los Títulos Multiviaje de viajes limitados, ya que la formalización de éstos es para un determinado tren o bien para un tren en el intervalo de 2 horas.

También será indemnizable un viaje realizado al amparo de un Título Multiviaje de viajes ilimitados, si éste ha sido formalizado en la estación o en ruta para un tren y fecha determinados.

La aplicación de los porcentajes a Títulos Multiviaje, deben ser proporcionales a la parte del título de transporte consumido y por ello se establecen las siguientes bases de cálculo:

- **Títulos de 10 viajes:** 1/10 ó 10% del importe de adquisición del mismo más la diferencia de tarifa abonada al formalizar el viaje, si procede.
- **Títulos con un número variable de contratación de viajes:** 1/nº de viajes contratados, del importe de adquisición del mismo.
- **Títulos Mensuales:** 1/40 ó 2,5% del importe de adquisición del mismo más la diferencia de tarifa abonada al formalizar el viaje, si procede.
- **Tarjeta 6:** 1/6 ó 16,67% del importe de adquisición de la misma más la diferencia de tarifa abonada al formalizar el viaje, si procede.
- **Abonos Quincenales:** 1/20 ó 5% del importe de adquisición del mismo más la diferencia de tarifa abonada al formalizar el viaje, si procede.
- **Abonos Semestrales:** 1/160 ó 0,625% del importe de adquisición del mismo más la diferencia de tarifa abonada al formalizar el viaje, si procede.

RENFE SPAIN PASS

Se tomará como base para el cálculo de la indemnización la cantidad resultante de dividir el importe abonado por el pase (menos los gastos de gestión por emisión si existieran) entre el número de viajes escogidos.

PÉRDIDA DEL TREN

Si el tren del nuevo billete tuviera alguna incidencia por la que el cliente tenga derecho a indemnización según lo establecido en estas Condiciones de Posventa, estas garantías solamente alcanzarán al nuevo billete en la cuantía abonada para el mismo.

BILLETES INTEGRADOS**Indemnizaciones por retraso**

A efectos de indemnizaciones por retraso sólo se tendrá en cuenta la hora de llegada al destino final del viaje. No se procederá, por tanto, a indemnización alguna en caso de retraso en trayectos intermedios.

El cálculo se realizará sobre el precio total del Billete Integrado.

Carencia o deficiencias de Servicios a Bordo

Las indemnizaciones por carencia o deficiencias del servicio a bordo se realizarán sobre el importe del viaje donde se produce la incidencia y las condiciones posventa del tren afectado.

El cálculo se realizará tomando como referencia el precio de un billete no integrado, con la tarifa (Obligación de Servicio Público) o la opción, complementos y descuentos (Servicios Comerciales) correspondientes.

Estas devoluciones se realizarán mediante reclamación escrita al Departamento de Posventa.

**DISPOSICIONES
TRANSITORIAS**

Los clientes que posean un billete emitido con anterioridad a la fecha de entrada en vigor de esta Tarifa podrán ser indemnizados por deficiencias en Audio/Vídeo conforme a la anterior Tarifa Especial nº 1 III.3 "Condiciones Posventa" de fecha 29 de julio de 2021.

**OTRAS
CONDICIONES**

Todo lo no regulado en esta normativa, estará sujeto a lo establecido en cada caso por las Condiciones Generales del Contrato de Transporte con Renfe Viajeros, Reglamento de la Ley del Sector Ferroviario (Real Decreto 2387/2004 de 30 de diciembre), las Condiciones Generales de Utilización de los Servicios Ferroviarios de Cercanías y Regionales de Cataluña, ley 4/2006 del Sistema Ferroviario de Cataluña de 31 de marzo, las CGT-CIV/PRR y el Reglamento (EU) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo del 29 de abril de 2021.

Algunas condiciones particulares de posventa, tanto de ofertas comerciales como de acuerdos con otros organismos o instituciones, pueden estar recogidas en su Tarifa específica.

Anula y sustituye a la Tarifa Especial nº 1 III.3 "Condiciones de Posventa" de fecha 29 de julio de 2021.

JOSÉ RODRÍGUEZ GONZÁLEZ
D.A.N. Cercanías y Otros Servicios Públicos

JAVIER PÉREZ LÓPEZ
D.A.N. Alta Velocidad y Otros Servicios Comerciales
Director General de Renfe Viajeros

ANEXO 1

TABLA DE OPERACIONES FUERA DE VENTA

Concepto	FV	Descripción incidencia	Transporte	CS	CM	CB	CE	CC
Indemnizaciones por retrasos	166	Retrasos en origen y destino. Pérdida enlace	X	X	X	X	X	X
Devolución de un billete en estado vigente	131	Situaciones varias de posventa	X	X	X	X	X	X
Devolución por interrupción del servicio o supresión	195	Billetes sin utilizar por este motivo. Diferencia clase/acomodación Transbordos. Viaje en autocar	X	X	X	X	X	X
Devolución por incidencia del material, climatización, limpieza	192	Concepto + Complementos	X	X	X	X	X	X
Indemnización incidencia en servicio restauración	194	Restauración a la plaza Prémium. Ausencia de cafetería	X					
Devolución por huelgas	193	Concepto	X	X	X	X	X	X
Devolución por amenaza terrorista	198	Concepto	X	X	X	X	X	X
Devolución por descuento Familia Numerosa	168	Concepto	X					
Devolución gastos de un billete en estado anulado	126	Concepto	X					X
Devoluciones autorizadas por Posventa	167	Situaciones varias de posventa	X	X	X	X	X	X
Sólo complementos	177	Concepto		X	X	X	X	X

CS: Complemento de selección de plaza

CM: Complemento mascota

CB: Complemento bicicleta

CE: Complemento equipaje

CC: Complemento cambio y anulación

ANEXO 2

TABLA DE INDEMNIZACIONES AUTOMÁTICAS

Concepto	Transporte	CS	CM	CB	CE	CC	%	Alcance	Incompatibilidad	Prioridad en caso de incompatibilidad (*)
1. Retrasos	X	X	X	X	X	X	25-50-100	Según producto	Ninguna	No aplica
2. Diferencia acomodación	X						10 (Estándar-Confort)	Productos SC	3	3
3. Viaje / transbordo carretera	X	X	X	X	X	X	15 (Básico y Elige) 20 (MD); 30 (Elige Confort); 50 (Premium)	Todos los productos	2; 4; 5; 6; 7; 8; 9	3
4. Climatización	X	X	X	X	X	X	25-50-100	Según producto	3	4
5. Ausencia Aseos	X	X		X	X	X	25-100	Según producto	3	5
6. Ausencia cafetería	X						10	Productos SC con esta prestación	3; 7	3; 7 (entre 6 y 7)
7. Ausencia restauración en plaza							20 (Premium)	Productos SC con esta prestación	3; 6	3; 7 (entre 6 y 7)
8. Selección de plaza	X	X					Complemento (Elige y Elige Confort); 10 (Premium)	Productos SC	3	3

NORMATIVA INTERNACIONAL VIAJEROS



1.- DESCRIPCIÓN

Es un pase para viajar ilimitadamente en las compañías participantes, según las características de la modalidad escogida. La gama de pases Eurail comprende los Eurail Global Pass y los Eurail One Country Pass.

Puede ser adquirido por personas con residencia permanente fuera de Europa, Federación de Rusia y Turquía, según el listado de países y territorios vigente en cada momento. El personal militar canadiense y norteamericano estacionado en bases militares de países europeos tiene derecho a adquirir cualquier tipo de pase.

Además del pase para adultos, existen las siguientes variantes:

- “Youth” se destinan a jóvenes que no tengan cumplidos 28 años el primer día de validez del pase.
- “Senior” se destinan a adultos con 60 años cumplidos el primer día de validez del pase.
- Un niño entre 4 y 11 años viajando acompañado de un adulto obtendrá un pase “Child” a 0 euros. Limitado a dos niños por adulto. En caso de viajar un tercer niño, éste deberá obtener un pase de joven (“Youth”).

Se presenta siempre grapado en una cubierta. Es personal e intransferible y necesita acreditar la identidad.

2.- MODALIDADES

2.1.- EURAIL GLOBAL PASS

Eurail Global Pass Adult: Pase continuo utilizable en 1ª o 2ª clase en las compañías participantes de 33 países europeos. Disponible para viajar 15 días, 22 días, 1, 2 o 3 meses.

También existe una modalidad flexible utilizable en 1ª o 2ª clase. Permite viajar 4, 5 o 7 días, consecutivos o no, en un plazo de 1 mes o bien 10 o 15 días, consecutivos o no, en un plazo de 2 meses.

Eurail Global Pass Youth: Variante del Eurail Global Pass de utilización exclusiva para menores de 28 años y válida en 1ª o 2ª clase.

Eurail Global Pass Senior: Variante del Eurail Global Pass de utilización exclusiva para mayores de 60 años y válida en 1ª o 2ª clase.

Eurail Global Pass Child: Los niños menores de 4 años viajan gratis a condición de no ocupar plaza. Los niños acompañantes entre 4 y 11 años cumplidos obtendrán un pase adicional a 0 euros en 1ª o 2ª clase, según el pase del adulto acompañante.

Existen pases gratuitos para promoción del tipo "COMPLIMENTARY TICKET", con una cruz superpuesta a la mención "NOT FOR SALE" en la casilla de precio.

Los distribuidores de ultramar pueden disponer para su personal (y acompañantes) de pases a precio reducido del tipo "AD75"; la mención "AD75" aparece encima del importe correspondiente en la casilla de precio.

Países y compañías participantes en el Eurail Global Pass:

Alemania (DB y Eurostar), Austria (ÖBB y WESTbahn) (1), Bélgica (SNCB y Eurostar), Bosnia-Herzegovina (ZFBH y ZRS), Bulgaria (BDZ), Croacia (HZ), Dinamarca (DSB) (2), Eslovaquia (ZSSK), Eslovenia (SZ), España (Renfe), Estonia (ELRON), Finlandia (VR), Francia (SNCF, Eurostar y Renfe), Gran Bretaña (ATOC y Eurostar), Grecia (HELLENIC TRAIN S.A.), Hungría (MAV-START) (3), Irlanda (IE y NIR) (4), Italia (Trenitalia), Letonia (PV), Lituania (LTG Link), Luxemburgo (CFL), Macedonia del Norte (ZRSM), Montenegro (ZPCG), Noruega (VY SJ GOA), Países Bajos (NS y Eurostar), Polonia (PKP) (5), Portugal (CP), República Checa (CD, Leo Express y RegioJet), Rumania (CFR), Serbia (SV), Suecia (SJ) (6), Suiza (SBB) (7), Turquía (TCDD) y en el TRÁNSITO MARÍTIMO entre Italia y Grecia operado por Attica Group (Compañías Superfast y Blue Star Ferries).

(1): Incluye la línea Ebenfurth-Sopron operada por RoeEE.

(2): Incluye la compañía privada Arriva. No es válido en los trenes IC Bornholm entre Kobenhavn e Ystad.

(3): Incluye la línea Győr-Sopron y Sopron-Szombathely-Szentgotthárd operada por GYSEV.

(4): Incluye Irlanda del Norte.

(5): Incluye Przewozy Regionalne sp z.o.o

(6): Incluye las compañías privadas Arlanda Express, Connex, Merresor y Tagkompaniet.

(7): Incluye las compañías privadas: BLS, FART, MOB, RhB, SOB, SOB-bt, SSIF y THURBO.

2.2.- EURAIL ONE COUNTRY PASS

Es un pase válido para viajar exclusivamente en un país o área definida como “un país” (por ejemplo, Benelux). En el caso de España, el **Eurail Spain Pass**. Pase flexible de 1ª o 2ª clase en variantes Adult, Youth y Senior, con validez para 3, 4, 5, 6 u 8 días en un plazo de un mes. Los niños menores de 4 años viajan gratis a condición de no ocupar plaza. Los niños entre 4 y 11 años cumplidos obtendrán un pase adicional a 0 euros, en 1ª o 2ª clase, según el pase del adulto acompañante. Está permitida su venta en las Oficinas de Asistencia españolas, así como el cambio, en los supuestos que contempla la normativa de posventa. Las condiciones de uso siempre son comunes al resto de productos Eurail.

Además de éste también existen otros pases (ninguna intervención en las Oficinas de Asistencia españolas), cuya comercialización y modalidades por días están definidas por las compañías que participan en ellos:

Eurail Austria Pass
Eurail Benelux Pass (Bélgica, Holanda y Luxemburgo)
Eurail Bulgaria Pass
Eurail Croatia Pass
Eurail Czech Republic Pass
Eurail Denmark Pass
Eurail Estonia Pass
Eurail Finland Pass
Eurail France Pass
Eurail Greece Pass
Eurail Greek Islands Pass
Eurail Hungary Pass
Eurail Ireland Pass (República de Irlanda e Irlanda del Norte)
Eurail Italy Pass
Eurail Latvia Pass
Eurail Lithuania Pass
Eurail North Macedonia Pass
Eurail Norway Pass
Eurail Poland Pass
Eurail Portugal Pass
Eurail Romania Pass
Eurail Scandinavia Pass (Dinamarca, Noruega, Suecia y Finlandia)
Eurail Serbia Pass
Eurail Slovakia Pass
Eurail Slovenia Pass
Eurail Sweden Pass
Eurail Turkey Pass

3.- FORMALIZACIÓN

El pase deberá ser validado antes de realizar el primer viaje al que tenga derecho. La validación puede llevarla a cabo la oficina vendedora en el momento de emitirlo o la taquilla de una compañía ferroviaria participante antes de transcurrir 11 meses desde la fecha de compra. Validar el pase significa:

- Comprobar que el nombre del pase corresponde con el pasaporte del viajero.
- Comprobar que ninguna de las indicaciones del pase ha sido alterada o manipulada.

- Comprobar la autenticidad de las marcas y colores del pase.
- Comprobar que el papel en el que ha sido impreso el pase contiene las fibras rojas visibles y las verdes o azules fluorescentes y sólo visibles bajo luz ultravioleta.
- Inscribir en las casillas correspondientes con bolígrafo de tinta azul o negra el primer día y el último día de validez que haya escogido el viajero. El primer día nunca puede ser posterior a 11 meses desde la fecha de emisión del pase.
- Inscribir el número de pasaporte (o documento de viaje que lo sustituya).
- Estampar en el pase el sello fechador de la estación que lo valida.

El interventor/supervisor de un tren internacional también puede validarlo si el viajero llegara procedente de un país ajeno a la cobertura del pase. En este caso la fecha de comienzo de validez será la del día de la inspección.

Si el viajero desea realizar una reserva en un tren, el expendedor deberá verificar que el pase esté validado para la fecha de viaje solicitada. En caso contrario, deberá validarlo antes de emitir la reserva.

4.- CONDICIONES DE USO

El pase es válido para viajar en la clase que figura en él. Los portadores de un pase de 1ª clase pueden viajar en 2ª clase, sin derecho a ninguna compensación.

Los portadores de pases flexibles deben obligatoriamente indicar la fecha de viaje en la casilla correspondiente antes de iniciar el trayecto; debe estar escrita con bolígrafo de tinta indeleble negra o azul, en la forma (dd/mm), por ejemplo 7 de mayo =

07
05

El viaje es válido desde las 00:00 horas del día elegido. En caso de realizar un trayecto en un tren nocturno directo con salida posterior a las 19:00 horas y llegada posterior a las 4:00 horas, se escribirá la fecha del día de salida.

Los trenes internacionales de la compañía Eurostar necesitan un pase válido en todo su recorrido, por lo que el pase deberá incluir, al menos, tanto el país de origen como el de destino. No obstante, los portadores de un Eurail Benelux Pass pueden utilizar los trenes de esa compañía entre Bruselas y Ámsterdam (antiguos Thalys), siempre que tengan una reserva obligatoria.

Las condiciones en cuanto a transporte de equipajes para los portadores de pases Eurail son las mismas que se aplican al resto de viajeros.

El titular deberá mostrar el pasaporte junto con el pase en toda operación de control de billetes.

El derecho a viajar que otorga el pase comienza a las 0:00 h. del primer día de validez y expira como máximo a las 24:00 h. del último día de validez del mismo. La fecha y hora que se tomarán como referencia son las indicadas en la tabla de horarios de llegada a la estación de destino.

El pase se presentará grapado en una cubierta, que describe los principales puntos de las condiciones de uso e incluye un Diario de Viaje, que debe rellenarse obligatoriamente con la información relativa a todos los trayectos realizados (en tren, autobús o barco) para verificación del personal de control. Esta información también puede registrarse en la sección My Trip de la aplicación Rail Planner. De no rellenarse el Diario de Viaje, se considerará el billete no válido y al viajero desprovisto de billete, aplicando la normativa en vigor.

5.- RESERVAS

En los trenes o trayectos marítimos que así lo exijan, debe adquirirse la reserva de asiento, suplemento de plaza acostada, tasa portuaria, etc. Para ello, será imprescindible la presentación de un pase que sea válido en la fecha de viaje solicitada.

En el caso de los trenes de Alta Velocidad / Larga Distancia de Renfe se debe obtener una reserva, que tendrá un precio único según la opción de viaje elegida, INDEPENDIENTEMENTE DE LA CLASE DEL PASE. Por tanto, no se debe abonar ninguna otra cantidad en concepto de mejora de clase, regularización, etc. Los precios son los siguientes: En trenes AVE, 10 euros en la opción Elige, 13 euros en la opción Elige Confort y 23,50 euros en la opción Prémium; en los trenes Alvia, Euromed e Intercity, 6,50 euros en la opción Elige y 10 euros en la opción Elige Confort.

6.- PRECIOS

Eurail Pass: Precios 2024										
GLOBAL PASS										
Validez	1ª clase				2ª clase				Países a los que se aplica	
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño		
4 días en 1 mes	359 €	323 €	269 €	0 €	283 €	255 €	212 €	0 €	Todos	
5 días en 1 mes	404 €	364 €	303 €	0 €	318 €	286 €	239 €	0 €		
7 días en 1 mes	484 €	436 €	363 €	0 €	381 €	343 €	286 €	0 €		
10 días en 2 meses	568 €	511 €	426 €	0 €	447 €	402 €	335 €	0 €		
15 días en 2 meses	702 €	632 €	527 €	0 €	553 €	498 €	415 €	0 €		
15 días continuos	605 €	545 €	454 €	0 €	476 €	428 €	357 €	0 €		
22 días continuos	744 €	670 €	558 €	0 €	586 €	527 €	440 €	0 €		
1 mes continuo	884 €	796 €	663 €	0 €	696 €	626 €	522 €	0 €		
2 meses continuos	1.049 €	944 €	787 €	0 €	826 €	743 €	620 €	0 €		
3 meses continuos	1.214 €	1.093 €	911 €	0 €	956 €	860 €	717 €	0 €		
ONE COUNTRY PASS - A										
Validez	1ª clase				2ª clase					Países a los que se aplica
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño		
3 días en 1 mes	276 €	248 €	221 €	0 €	218 €	196 €	188 €	0 €	Escandinavia	
4 días en 1 mes	314 €	283 €	251 €	0 €	247 €	222 €	207 €	0 €		
5 días en 1 mes	346 €	312 €	277 €	0 €	273 €	246 €	236 €	0 €		
6 días en 1 mes	377 €	339 €	301 €	0 €	297 €	268 €	257 €	0 €		
8 días en 1 mes	427 €	384 €	342 €	0 €	337 €	302 €	291 €	0 €		
ONE COUNTRY PASS - B										
Validez	1ª clase				2ª clase				Países a los que se aplica	
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño		
3 días en 1 mes	245 €	220 €	196 €	0 €	193 €	174 €	167 €	0 €	Noruega* España Suecia	
4 días en 1 mes	284 €	256 €	227 €	0 €	223 €	201 €	194 €	0 €		
5 días en 1 mes	317 €	286 €	254 €	0 €	250 €	226 €	217 €	0 €		
6 días en 1 mes	349 €	314 €	278 €	0 €	274 €	247 €	238 €	0 €		
8 días en 1 mes	404 €	364 €	323 €	0 €	318 €	287 €	275 €	0 €		
ONE COUNTRY PASS - C										
Validez	1ª clase				2ª clase				Países a los que se aplica	
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño		
3 días en 1 mes	210 €	190 €	168 €	0 €	165 €	149 €	144 €	0 €	Austria Francia** Italia	
4 días en 1 mes	248 €	223 €	199 €	0 €	196 €	177 €	170 €	0 €		
5 días en 1 mes	283 €	255 €	227 €	0 €	223 €	201 €	193 €	0 €		
6 días en 1 mes	314 €	283 €	251 €	0 €	247 €	222 €	214 €	0 €		
8 días en 1 mes	371 €	334 €	297 €	0 €	292 €	263 €	254 €	0 €		
ONE COUNTRY PASS - D										
Validez	1ª clase				2ª clase				Países a los que se aplica	
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño		
3 días en 1 mes	174 €	156 €	139 €	0 €	137 €	123 €	119 €	0 €	Benelux Dinamarca Finlandia Irlanda (República de + Irlanda del Norte)	
4 días en 1 mes	209 €	189 €	167 €	0 €	165 €	149 €	142 €	0 €		
5 días en 1 mes	243 €	219 €	194 €	0 €	191 €	173 €	165 €	0 €		
6 días en 1 mes	273 €	246 €	218 €	0 €	216 €	194 €	186 €	0 €		
8 días en 1 mes	329 €	297 €	263 €	0 €	259 €	233 €	224 €	0 €		
ONE COUNTRY PASS - E										
Validez	1ª clase				2ª clase				Países a los que se aplica	
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño		
3 días en 1 mes	133 €	120 €	106 €	0 €	105 €	94 €	91 €	0 €	Estonia, Grecia Hungria, Portugal República Checa Rumania	
4 días en 1 mes	164 €	148 €	132 €	0 €	129 €	117 €	112 €	0 €		
5 días en 1 mes	193 €	174 €	154 €	0 €	152 €	137 €	132 €	0 €		
6 días en 1 mes	221 €	200 €	177 €	0 €	175 €	158 €	151 €	0 €		
8 días en 1 mes	273 €	246 €	218 €	0 €	216 €	194 €	186 €	0 €		
ONE COUNTRY PASS - F										
Validez	1ª clase				2ª clase				Países a los que se aplica	
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño		
3 días en 1 mes	84 €	76 €	67 €	0 €	67 €	60 €	58 €	0 €	Bulgaria, Croacia Eslovaquia, Eslovenia Letonia, Lituania Macedonia N., Polonia, Serbia, Turquía	
4 días en 1 mes	107 €	96 €	85 €	0 €	84 €	76 €	72 €	0 €		
5 días en 1 mes	128 €	115 €	103 €	0 €	100 €	91 €	87 €	0 €		
6 días en 1 mes	150 €	135 €	120 €	0 €	118 €	107 €	103 €	0 €		
8 días en 1 mes	190 €	170 €	152 €	0 €	150 €	135 €	129 €	0 €		
GREEK ISLANDS PASS										
Validez	1ª clase				2ª clase				Válido para	
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño		
4 días en 1 mes	NA	NA	NA	NA	102 €	92 €	77 €	0 €	Viajes domésticos	
6 días en 1 mes	224 €	202 €	196 €	0 €	200 €	180 €	176 €	0 €	Viajes domésticos y viajes internacionales Italia-Grecia	

* Eurail Norway Pass solamente de 2ª clase

** También está disponible en mercados de ultramar el Eurail France Pass de 1, 2 y 7 días de validez

7.- REEMBOLSOS

Para obtener el reembolso de un pase, debe cumplirse uno de los siguientes supuestos:

- Retornarlo en el lugar de compra antes del primer día de validez, u
- Obtener un sello de "NO UTILIZADO" – "UNUSED" antes del primer día de validez. El sello debe figurar en el frontal del pase (no en el dorso ni en la cubierta). En este caso, el cliente dispone de un año desde la fecha de emisión para solicitar el reembolso por escrito a la oficina emisora. En caso de ser autorizado se aplicará un cargo del 15 % sobre la cantidad solicitada.

Si el pase ha sido validado, pero no dispone del sello "UNUSED" o ha sido utilizado parcialmente, no tiene derecho a reembolso. No obstante, se estudiarán casos excepcionales tales como enfermedad grave, accidente, etc., acompañados por los correspondientes documentos justificativos.

No corresponde ningún reembolso en caso de pérdida o robo del pase. Tampoco si el titular viaja en una clase inferior a la que le permite el pase. Cualquier otro supuesto no recogido en lo anterior, deberá comunicarse a Eurail Group GIE para su estudio.

8.- REEMPLAZO DE UN PASE

Las Oficinas de Asistencia pueden cambiar un pase emitido de manera incorrecta por parte de la oficina emisora o con errores de validación, sin cargo para el cliente. En caso de un pase deteriorado, también podrá ser reemplazado: si el deterioro es imputable al titular, éste deberá abonar la cantidad de 30 Euros.

Un pase solamente puede ser reemplazado por otro igual. Quedan prohibidos los siguientes supuestos de reemplazo, aún considerando que sea mediante abono de la diferencia:

- Cambio de un pase por otro de diferente categoría.
- Cambio de un pase por otro de diferente validez.

Un Eurail One Country Pass únicamente puede cambiarse en las Oficinas de Asistencia del país o países en los que el pase es válido.

Relación de Oficinas de Asistencia:

- Alemania: Berlín Hbf, Bonn Hbf, Colonia Hbf, Dresden Hbf, Düsseldorf Hbf, Frankfurt Hbf, Frankfurt-Aeropuerto, Hamburgo Hbf, Hannover Hbf, Heidelberg Hbf, Kaiserslautern Hbf, Leipzig Hbf, Munich Hbf, Munich-Aeropuerto, Nürnberg Hbf, Stuttgart Hbf y Wiesbaden Hbf.
- Austria: Innsbruck Hbf, Salzburg Hbf y Viena Hbf.
- Bélgica: Bruselas-Midi.
- Bosnia-Herzegovina: Banja Luka-Estación Central, Sarajevo.
- Bulgaria: Sofía-Estación Central.
- Croacia: Zagreb-Estación Central.
- Dinamarca: Copenhague-Estación Central.
- Eslovenia: Ljubljana-Estación Central.
- España: Barcelona-Sants, Barcelona-França, Madrid-Chamartín, Sevilla-Santa Justa y Valencia-Joaquín Sorolla.
- Finlandia: Helsinki-Estación Central.
- Francia: París - Pl. Louis Armand, 12.
- Grecia: Atenas-Estación Central.
- Hungría: Budapest-Estación Keleti.
- Irlanda (Incluye Irlanda del Norte): Dublín-IE Customer Information Center y Belfast-NIR Travel Center.
- Italia: Bari-Central, Bolonia-Central, Florencia-SMN, Génova-PP, Milán-Central, Nápoles-Central, Pisa, Roma-Aeropuerto de Fiumicino, Roma-Término, Turín-PN, Venecia-Mestre y Venecia-SL.
- Lituania: Vilnius.
- Luxemburgo: Luxemburgo-Central.
- Noruega: Oslo-Central.
- Países Bajos: Amsterdam-Aeropuerto de Schiphol y Amsterdam-Central.
- Portugal: Lisboa-Santa Apolonia, Lisboa-Rossio, Lisboa-Oriente y Oporto-Campanha.
- República Checa: Praga-Estación principal.
- Rumanía: Bucarest-Estación del Norte y Brasov-Estación.
- Suiza: Basilea-SBB, Berna Hbf, Ginebra, Ginebra-Aeropuerto, Interlaken-West, Lucerna, Zurich-Aeropuerto y Zurich Hbf.

9.- SITUACIONES IRREGULARES

Pueden distinguirse diversos supuestos:

- Utilización de un pase con datos alterados, con las fechas de viaje manipuladas, por persona diferente del titular o sin derecho al mismo, que sea una falsificación en variadas formas (*) o esté fuera de validez: Se considera como viajero desprovisto de billete, aplicando la normativa en vigor y retirando el pase.
- Utilización de un pase no validado: Se considera como viajero desprovisto de billete, aplicando la normativa en vigor.
- Utilización de un pase de tipo "Flexi" en el que el día de viaje no se ha indicado: Obliga al viajero a completar la fecha y a abonar el importe de un billete hasta la primera parada del tren.

(*): En caso de falsificación, el personal responsable que realice esa supervisión en la estación o a bordo del tren deberá, además:

- Iniciar las acciones con el viajero para descubrir el origen de la falsificación.
- Avisar a Seguridad para obtener del viajero la información comentada.
- Notificar la incidencia inmediatamente a sus superiores para que a través de los responsables de billetería de la D.G. Viajeros puedan transmitir la información a Eurail Group GIE que dará difusión a las compañías miembros para una detección más eficaz del fraude.

10.- OPERATIVA DE VENTA

La emisión del título es exclusivamente electrónica a través del sistema de venta que el distribuidor tenga instalado. Los pases vendidos en las Oficinas de Asistencia de Europa se emiten en formato electrónico RCT2.

Las Oficinas de Asistencia sólo pueden vender pases Eurail a los residentes no europeos descritos en el punto 1. Los pases vendidos en las Oficinas de Asistencia con un máximo de tres meses de antelación sobre el primer día de validez del pase deben estar pre-validados; no se permiten emisiones de fecha abierta "Open date". Las Oficinas de Asistencia que así lo hayan decidido también pueden vender el Eurail One Country Pass.

Se entregará grapado a una cubierta actualizada, la misma para los pases Global o One Country. El viajero puede obtener la "Eurail Pass Guide" (descripción de uso del pase) y el "Eurail Map" (mapa de Europa) en formato digital en la página web www.eurail.com/en/info

En Renfe, únicamente se comercializan los pases Eurail Global Pass y Eurail Spain Pass. Se emiten exclusivamente en las Oficinas de Asistencia existentes a través de VCX en impresora láser específica, desde la opción de cabecera "Interrail y otros", utilizando un papel-billete según la nueva norma CIT 2012.

Mediante un proceso guiado por diversos menús permite:

- Seleccionar el tipo de pase: Global o One Country.
- Seleccionar la duración del pase escogido.
- Seleccionar la fecha de inicio del viaje, hasta con 11 meses de antelación.
- Seleccionar el número de viajeros por las diversas categorías: Joven, Senior o Adulto en 1ª o 2ª clase.
- Seleccionar los niños acompañantes a precio 0 euros

A continuación, se deberán rellenar los campos con los datos del viajero: nombre, país de residencia, fecha de nacimiento y nº de documento identificativo en vigor (DNI, pasaporte o tarjeta de residencia).

Finalmente se selecciona el sistema de pago: en metálico o con tarjeta de crédito.

La aplicación también permite el reemplazo (ver condiciones en punto 8) y consulta de los pases vendidos.

Menú inicial y tipo de pase:

The screenshot shows the Renfe website interface. The browser address bar displays <http://vcx.int.sir.renfe.es/vcxVentaWeb/hvca002.html>. The page header includes the Renfe logo, the VCX logo, and the text "TERMINAL RQXV1687". Navigation buttons include "Venta", "Venta rápida", "Grupos", "Operaciones especiales", "Abonos", "MultiAVE", "Reserva", "Ocio en Tren", "Venta Internacional", "InterRail y otros", and "Interconexión".

The left sidebar menu is organized as follows:

- Pases Internacionales
 - InterRail Global Pass
 - InterRail One Country Pass
 - Rail Plus
- Operaciones
 - Anulación
 - Consulta InterRail
 - Impresión
 - Imp. Realizadas
 - Reimpresión de Pases
- Pases Eurail
 - Global Pass
 - One Country Pass
 - Anulación
 - Consulta
 - Reemplazo
- Cierres
 - Liquidación Expendedor
 - Cierre Expendedor
 - Cierre Exp. y Terminal
 - Liquid. Fecha Alfasada
 - Resumen Operaciones

The main content area features an "Avisos" section with a "General" tab. The announcement states: "RENFE: Renfe abre un nuevo canal Open Data para mejorar sus servicios y viajar en su trans InterRail y otros pases internacionales".

Below the announcement, there are several bullet points detailing the features and conditions of various passes:

- Los pases **InterRail** permiten viajar por Europa a residentes europeos en las compañías de ferrocarril y marítimas asociadas. Puede escoger los países que se van a visitar y el número de días de viaje.
 - InterRail Global Pass:** Viajes ilimitados por todos los países que forman la oferta. Descuentos en compañías colaboradoras. Precio especial para niños (<12), jóvenes (<28) y mayores de 60 años.
 - InterRail One Country Pass:** Viajes ilimitados por el país escogido. Precio especial para niños (<12) y jóvenes (<28)
- Tarjeta Rail Plus:** Facilita un descuento por utilización de trenes con modalidades Joven y Senior.
- Los pases **Eurail** permiten viajar por Europa en las compañías de ferrocarril y marítimas asociadas a residentes no europeos con las siguientes variantes:
 - Eurail Global Pass:** Viajes ilimitados en función de la validez por todos los países que forman la oferta. Modalidades de adulto, niño, joven y Saver (para grupos de 2 a 5 personas).
 - Eurail Select Pass:** Viajes ilimitados en función de la validez por los países escogidos que deben ser combinaciones según listado oficial recogido en normativa. Modalidades de adulto, niño, joven y Saver (para grupos de 2 a 5 personas).
 - Eurail Regional Pass:** Viajes ilimitados en función de la validez por combinaciones bilaterales de países. Disponible sólo en los pases en los que participa Renfe: Eurail France-Spain Pass, Eurail Italy-Spain Pass y Eurail Portugal-Spain Pass. Modalidades de adulto, niño, joven y Saver (para grupos de 2 a 5 personas).
 - Eurail One Country Pass:** Viajes ilimitados en función de la validez por el país escogido. Disponible sólo el Eurail Spain Pass. Modalidades de adulto y niño.

Selección fecha de inicio:

Renfe Compra de Billetes - ... x

VCX

WTERMINAL RQXV1687

NOTICIAS JOURNAL MANUAL MENU FAQ SALIR

Venta Venta rápida Grupos Operaciones especiales Abonos MultiAVE Reserva Ocio en Tren Venta Internacional InterRail y otros Interconexión

Avisos País Vasco - **ADIF y RENFE: 2018ko irailaren 10etik aurrera Donostiako Aldirieta** dutegi berria

Venta de EuRail >> Global Pass

Fecha inicio del Pase:

< Diciembre 2018 Enero 2019 >

Sm	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do	Sm	Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sá	Do
48						1	2	1	1	2	3	4	5	6	
49	3	4	5	6	7	8	9	2	7	8	9	10	11	12	13
50	10	11	12	13	14	15	16	3	14	15	16	17	18	19	20
51	17	18	19	20	21	22	23	4	21	22	23	24	25	26	27
52	24	25	26	27	28	29	30	5	28	29	30	31			
1	31							6							

>> Información y Condiciones

Cancelar Volver Continuar

Selección duración del pase:

Renfe Compra de Billetes - ... x

VCX

WTERMINAL RQXV1687

NOTICIAS JOURNAL MANUAL MENU FAQ SALIR

Venta Venta rápida Grupos Operaciones especiales Abonos MultiAVE Reserva Ocio en Tren Venta Internacional InterRail y otros Interconexión

Avisos

Venta de EuRail >> Global Pass

Fecha inicio del Pase: 15-01-2019

Tipo de pase	Joven		Adulto		Senior		Niños	
	Joven		Adulto		Senior		Niño > 11 años	
	1ª Clase	2ª Clase	1ª Clase	2ª Clase	1ª Clase	2ª Clase	1ª Clase	2ª Clase
<input type="radio"/> 5 días a lo largo de 1 mes	378,00	308,00	471,00	282,00	338,00	254,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 7 días a lo largo de 1 mes	481,00	378,00	574,00	335,00	401,00	302,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 10 días a lo largo de 2 meses	557,00	482,00	708,00	401,00	481,00	381,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 15 días a lo largo de 2 meses	741,00	604,00	924,00	493,00	591,00	444,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 15 días continuos	482,00	393,00	600,00	443,00	531,00	398,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 22 días continuos	620,00	505,00	772,00	518,00	621,00	468,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 1 mes continuo	780,00	619,00	948,00	670,00	804,00	603,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 2 meses continuos	1070,00	871,00	1335,00	731,00	878,00	658,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 3 meses continuos	1318,00	1072,00	1645,00	902,00	1082,00	812,00	Gratis	Gratis

* Jovenes: Que el primer día de validez del pase no hayan cumplido 25 años.
 * Adulto: A partir de 28 años.
 * Niños: Que el primer día de validez del pase no hayan cumplido 12 años.

>> Información y Condiciones

Cancelar Volver Continuar

Selección número de viajeros:

Renfe Compra de Billetes - ... x

renfe VCM RQXV1687

Noticias Journal Manual Menu FAQ Salir

Venta Venta rápida Grupos Operaciones especiales Abonos MultiAVE Reserva Ocio en Tren Venta Internacional InterRail y otros Interconexión

Avisos Barcelona - RODALIES - Vacarisses - Restablecimiento parcial con restricciones

Tipo de pase	Joven		Adulto		Senior		Niños	
	Joven		Adulto		Senior		Niño 4 a 11 años	
	1ª Clase	2ª Clase	1ª Clase	2ª Clase	1ª Clase	2ª Clase	1ª Clase	2ª Clase
<input type="radio"/> 5 días a lo largo de 1 mes	378,00	309,00	471,00	282,00	338,00	254,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 7 días a lo largo de 1 mes	481,00	376,00	574,00	335,00	401,00	302,00	Gratis	Gratis
<input checked="" type="radio"/> 10 días a lo largo de 2 meses	567,00	482,00	708,00	401,00	481,00	381,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 15 días a lo largo de 2 meses	741,00	604,00	924,00	493,00	591,00	444,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 15 días continuos	482,00	393,00	600,00	443,00	531,00	399,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 22 días continuos	620,00	505,00	772,00	518,00	621,00	466,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 1 mes continuo	780,00	619,00	948,00	670,00	804,00	603,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 2 meses continuos	1070,00	871,00	1335,00	731,00	878,00	658,00	Gratis	Gratis
<input type="radio"/> 3 meses continuos	1318,00	1072,00	1645,00	902,00	1082,00	812,00	Gratis	Gratis

* Jovenes: Que el primer día de validez del pase no hayan cumplido 28 años.
 * Adulto: A partir de 28 años.
 * Niños: Que el primer día de validez del pase no hayan cumplido 12 años.

Tipo de pase	Joven		Adulto		Senior		Niños	
	Joven		Adulto		Senior		Niño 4 a 11 años	
	1ª Clase	2ª Clase	1ª Clase	2ª Clase	1ª Clase	2ª Clase	1ª Clase	2ª Clase
Precio	567,00	482,00	708,00	401,00	481,00	381,00	Gratis	Gratis
Número de Pasajeros	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>	<input type="text" value="0"/>

(* Los 2 primeros Niños por cada Adulto son gratuitos, a partir del 2º se les cobrará precio de Joven)

>> Información y Condiciones

Cancelar Volver Continuar

Introducción datos del viajero y forma de pago:

Renfe Compra de Billetes - ... x

renfe VCM RQXV1687

Noticias Journal Manual Menu FAQ Salir

Venta Venta rápida Grupos Operaciones especiales Abonos MultiAVE Reserva Ocio en Tren Venta Internacional InterRail y otros Interconexión

Avisos Castilla y León - ADIF y RENFE - Las obras en el túnel de Los Corrales obligan a un servicio fern

Venta de EuRail >> Global Pass

Introduzca los datos de los Viajeros.

Fecha inicio del Pase: 15-01-2019

Datos Viajeros		Precio
Pasajero 1:		
Tarifa: Adulto 2ª Clase		
Nombre:	Apellidos:	401,00 €
Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):		
País de Residencia: Seleccione país de residencia		
SCN: Deberá de introducir el código SCN en el cual se va a imprimir el pase.		
		Total: 401,00 €

Forma de pago

Seleccione forma de pago: Tarjeta de Crédito / Débito

Número de Tarjeta: Fecha de Caducidad: /

Titular de la Tarjeta:

Cancelar Volver Continuar

Finalmente, el sistema requiere confirmación de la correcta impresión:

The screenshot shows the 'Fin Venta EuRail' confirmation screen on the Renfe website. The page includes a navigation menu on the left, a header with 'VCX' and 'RQXV1687', and a main content area with a warning message and a summary table.

ATENCIÓN Debe de imprimir todos los pases en PDF insertando correctamente el papel preimpreso en la impresora con el SCN correspondiente. Para pases Saver, el 1º billete se imprimirá en PDF y el 2º en ATB.

Localizador: SUFMJJND
 Nº billetes Impresos: 1
 Nº Justificantes de Pago: 0
 SCN: 2047082

Pasajero 1
 Apellidos / Nombre: Milovic, Luka
 Fecha de nacimiento: 11/11/1984
 Pasaporte :213213L
 Tarifa: Adulto 2ª Clase

Producto tipo de Pase	Tipo Viajero	Cantidad	Precio Por Und	Total
Eurail GlobalPass 10 días a lo largo de 2 meses	Adulto 2ª Clase	1	401,00 EUR	401,00 EUR
				Total: 401,00 EUR

NOTA: Una vez se salga de la pantalla de Fin Venta EuRail, no se podrá volver a generar los archivos PDF.
 NOTA: En el caso de equivocación al introducir el papel preimpreso, se podrá volver a imprimir el pase desde la opción de menú de Reemplazo.

• Venta a través de VOL P

Eurail se ofrece a través de VOL P de Renfe, desde la opción del menú principal "Eurail". El pase que se obtiene es un pase en el móvil. Una vez introducidos todos los datos requeridos en las sucesivas pantallas de la aplicación, el cliente recibe un correo electrónico tras la compra. Para poder empezar a utilizar su pase, el cliente primero debe agregarlo a su teléfono móvil utilizando los detalles recibidos en el correo electrónico. Véase el apartado 15 para conocer todos los detalles de la operativa de los pases en el móvil.

11.- DESCUENTOS

Los titulares de un pase Eurail tienen derecho a diversas ventajas en el precio de algunos servicios de los colaboradores descritos a continuación. Determinados Eurail One Country Pass ofrecen descuentos particulares en servicios de colaboradores locales. En España: Ferries de Grimaldi Lines entre Barcelona y Civitavecchia, Livorno, Savona y Porto Torres; diversas líneas de Balearia (Península – Baleares, interinsulares y Península – Norte de África); líneas de tren, funicular y cremallera operadas por FGC (Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya) y Museos ferroviarios de Madrid y Vilanova.

Lista completa en www.eurail.com

12.- INDEMNIZACIONES POR RETRASO

El portador de un pase Eurail que sufra un retraso superior a 60 minutos por causas imputables a la compañía ferroviaria participante en la oferta tendrá derecho a solicitar una compensación, que variará en función del tipo de pase y el precio abonado. Esta indemnización se solicitará a través de la página www.eurail.com/en/help/delay-compensation como máximo 3 meses después del último día de validez del pase, será siempre económica y no se hará efectiva si resultara por un importe inferior a 4 euros.

Además, los portadores de un pase Eurail que realicen trayectos en trenes de Renfe y hayan adquirido una reserva de plaza, se benefician del compromiso de puntualidad en las mismas condiciones que el resto de tarifas, dependiendo del tipo de producto y de tren (nacional o internacional), tomando como base para el cálculo de la indemnización el importe abonado por la reserva.

13.- PREVALENCIA DE LA VERSIÓN EN INGLÉS

En caso de divergencias sobre lo expuesto en esta normativa, prevalece lo indicado en los textos originales redactados en inglés "TCDI 2023; Terms and Conditions for Eurail and Interrail Pass distribution and issuance" y "Conditions of Use for Eurail and Interrail Passes; Special Conditions of International Carriage for Journeys using Rail Pass Tickets; Version 8", documentos editados por Eurail Group B.V.

14.- EJEMPLOS DE CUBIERTAS Y PASES



CUBIERTA 2023 (Puede encontrarse en 2024).



CUBIERTA 2024.

PASES EMITIDOS EN FORMATO ELECTRÓNICO

		CIV No. 00000123456789	EL	G EURAIL G I ----- I E 07 Jan 2020 E Issuing stamp
EURAIL GLOBAL PASS		CONTINUOUS		
Category	Adult	Validity	15 days	Class: 1
First day	day month year	Name:	GILMORE, G	
Last day	day month year	Country:	USA	
		Passport #:		
				MUST BE ACTIVATED BEFORE 07 Dec 2020
				Stamp
123456789	This coupon is only valid with EURAIL cover and passport. Please see conditions of use.			EUR: 234.00

EURAIL GLOBAL PASS CONTINUOUS

		CIV No. 00001234567890	EL	G EURAIL G I ----- I E 07 May 2020 E Issuing stamp						
EURAIL GLOBAL PASS		FLEXI								
Category	Adult	Validity	10 days within 2 months							
First day	day month year	Name:	DAVIS, G							
Last day	day month year	Country:	CANADA							
		Passport #:								
Travel calendar below must be filled in:										
Day:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Month:										
12345678 9	This coupon is only valid with EURAIL cover and passport. Please see conditions of use.			EUR: 1234.50						

EURAIL GLOBAL PASS FLEXI

		CIV No. 00001234567890	EL	G EURAIL G I ----- I E 07 Jan 2020 E Issuing stamp	
EURAIL SPAIN PASS		FLEXI			
Category	Youth	Validity	5 days within 1 month		
First day	day month year	Name:	BOUCHER, E		
Last day	day month year	Country:	USA		
		Passport #:			
Travel calendar below must be filled in:					
Day:	1	2	3	4	5
Month:					
12345678	This coupon is only valid with EURAIL cover and passport. Please see conditions of use.			EUR: 367.00	

EURAIL ONE COUNTRY PASS

PASES EMITIDOS EN FORMATO ELECTRÓNICO RCT2 POR LAS OFICINAS DE ASISTENCIA EUROPEAS

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

ISSUER 0083
VALID 18/12/15 - 17/01/16

EURAIL PASS FULL NAME: ALI BABARY
COUNTRY: INDIA
PASS-/ID-NR: 2

Partenza	---> Arrivo	Classe
EURAIL ITALY PASS	FLEXI	1

03 DAYS/ 01 MONTHS TRAVEL CALENDAR BELOW MUST BE FILLED IN:

1.	2.	3.
DAY: .../ .../ .../		
MONTH: .../ .../ .../		

VALID: TRENITALIA
YOUTH
ONLY VALID WITH COVER AND PASSPORT

EUR ***183,00
P.IVA 05403151003

AT 4760939 0764AT4760939
300790314 Roma Termini 181215 15:01 30001- 7 NO FISCALE PAGE 1/1

renfe EURAIL GLOBAL PASS FULL NAME: SANCHO RODRIGO
COUNTRY: PUERTO RICO
PASS-/ID-NR: 15141812J

CIV 1171
VALID: 31/01/2020- 14/02/2020

DATE	TIME	FROM	-> TO	DATE	TIME	CLASS
*	*	EURAIL GLOBAL PASS		*	*	1
*	*	CONTINUOUS		*	*	*

15 DAYS

VALID: ALL COMPANIES PARTICIPATING IN GLOBAL PASS
CATEGORY: ADULT
ONLY VALID WITH COVER AND PASS-/ID

EUR****590,00

Localizador:D38Z94M4 5336726 F VCX 20DIC19 11:22 7933900620008 RQXV1687 6204
BILLETE NO VALIDO

15.- PASE EURAIL EN EL MÓVIL

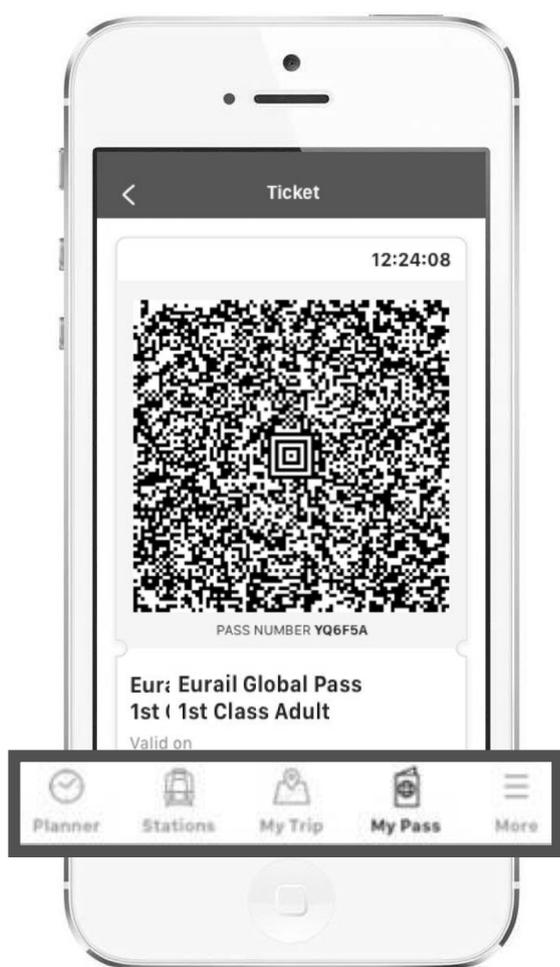
Desde el mes de septiembre de 2020, se encuentra disponible el pase Eurail en el móvil, que coexistirá durante cierto tiempo con el pase en papel.

El pase en el móvil tiene las mismas características en cuanto a precios, categorías (Joven, Adulto, Niño y Senior), períodos de validez y ámbito geográfico que el pase en papel y dispone de distintos elementos de seguridad que hacen prácticamente imposible el fraude.

Por el momento, todos los pases en el móvil se emitirán a través del canal de venta de Eurail B.V. eurail.com. Actualmente, se ofrecen el Eurail Global Pass y numerosos Eurail One Country Pass, entre ellos el Eurail Spain Pass. Para cualquier operación de anulación o reembolso de un pase, el viajero deberá contactar con el servicio de atención al cliente de Eurail B.V. a través de la página de su sitio web (<https://www.eurail.com/en/help>).

El viajero debe utilizar la aplicación Eurail/Interrail Rail Planner para activar y administrar su pase.

Para tener una idea sobre las diferentes secciones que el cliente puede ver en la aplicación Eurail / Interrail Rail Planner, los botones de navegación de inicio se explican a continuación:



Planner

En la sección *Planner* (Planificador) el viajero ve el horario fuera de línea, puede buscar los viajes que le gustaría hacer y guardarlos en su viaje.



Stations

La sección *Stations* (Estaciones) informa de todos los trenes que llegan y salen de una estación específica y fecha/hora.



My Trip

En la sección *My Trip* (Mi Viaje) se puede ver el viaje creado por el viajero (por ejemplo, "Mi viaje en Europa") y administrar todos los viajes que guardó de la sección *Planner* a la sección *My Trip*. También puede seleccionar viajes, agregarlos al Pase y usar un día de viaje para crear un billete de día.



My Pass

En la sección *My Pass* (Mi Pase) un viajero puede ver su Pase Móvil y al hacer clic en uno de los días de viaje + "mostrar billete" (Pase Flexible) o en "mostrar billetes" (Pase Continuo), puede ver sus billetes de día.



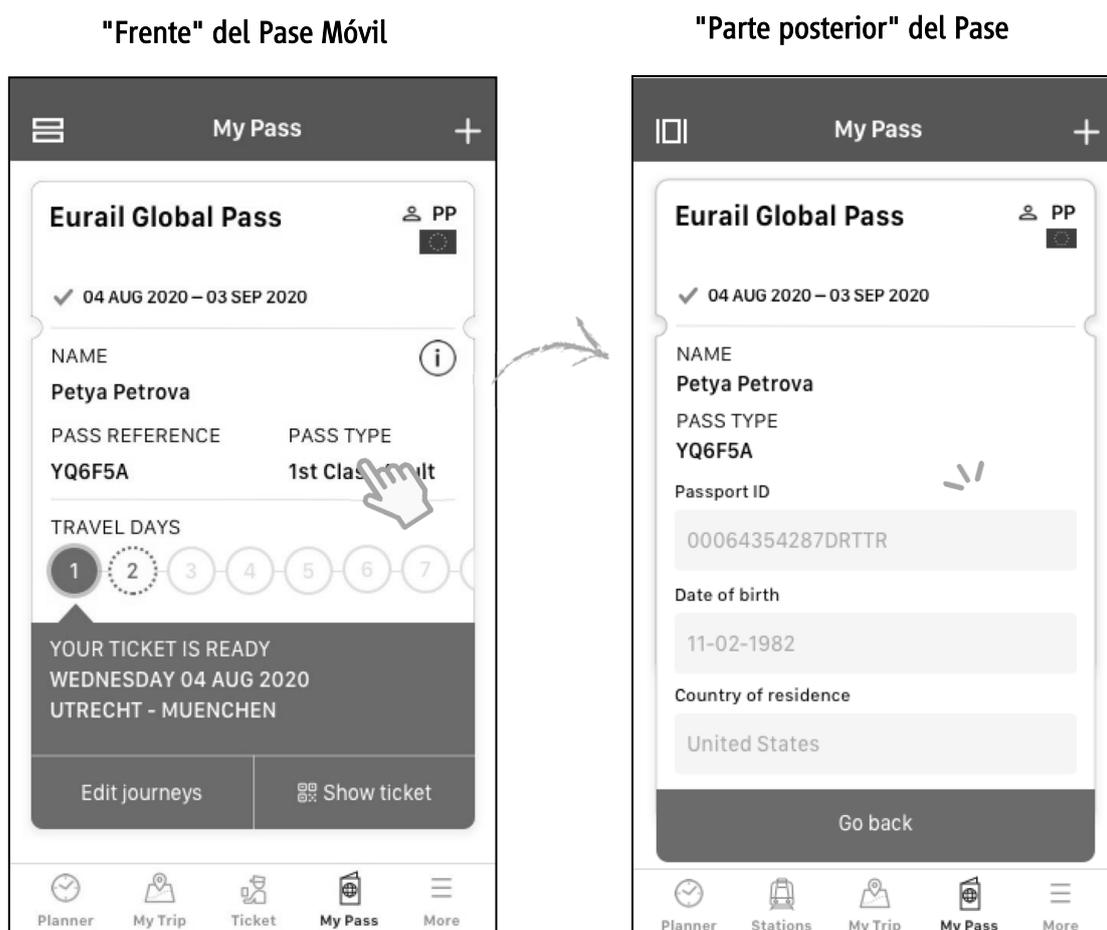
More

En la sección *More* (Más), los viajeros pueden encontrar información sobre las reservas de asientos, beneficios de pases, información de viaje por país y la configuración de la aplicación. También se mencionan los detalles de contacto del servicio de atención al cliente de Eurail B.V.

Para poder empezar a utilizar su pase, el cliente primero debe agregarlo a su teléfono móvil utilizando los detalles recibidos por correo electrónico tras la compra. Después de agregar un pase al dispositivo, el viajero puede conectar el Pase Móvil a un viaje en la sección *My Trip* (por ejemplo, "El viaje de mis sueños por Europa") y finalmente debe activar el Pase Móvil determinando el primer día de viaje y, por lo tanto, definiendo el período general de validez del Pase.

Una vez activado, el Pase Móvil se conecta a este teléfono específico y no es posible moverlo a otro teléfono. Solo el equipo de servicio de atención al cliente de Eurail B.V. puede cancelar el registro de un Pase Móvil desde un teléfono específico, lo que permite al viajero registrar el Pase Móvil en otro dispositivo.

El Pase Móvil tiene este aspecto:



El "frente" del Pase Móvil tiene información sobre el producto, la validez general del pase, el nombre del viajero, el número y tipo de pase y la cantidad de días de viaje reflejados por los puntos numerados. Al hacer clic en el botón de información, se mostrará la "parte posterior" del pase con información adicional sobre el pasaporte / número de identificación, la fecha de nacimiento del viajero y el país de residencia.

El cliente tiene la responsabilidad de crear un billete de día para su Pase Móvil dentro de la aplicación Eurail / Interrail Rail Planner en su teléfono móvil, para poder mostrar un billete de día válido al personal ferroviario. El cliente debe guardar al menos un 'trayecto' en el viaje que está conectado al Pase y este 'trayecto' debe agregarse al Pase. Al agregar un trayecto a un Pase, la aplicación solicitará automáticamente al viajero que use uno de los días de viaje disponibles.

Durante el proceso de creación de un billete de día, el cliente debe estar en línea y esta vez ("Última vez en línea") aparecerá en el billete de día. Para poder mostrar y editar (agregar o eliminar) en el tren los trayectos del billete de día creado, el cliente puede estar desconectado. Sin embargo, para seguir usando el Pase Móvil de forma segura, el cliente está obligado a conectarse en línea al menos una vez cada 72 horas. Se notificará a los clientes con 24 horas de anticipación para que puedan encontrar una conexión a Internet a tiempo antes de que el Pase Móvil se desactive.

Tras estas operaciones, se creará un billete de día con detalles sobre el Pase, el viajero, los viajes de ese día y los elementos de seguridad (reloj móvil, código de barras y código de onda seguro).

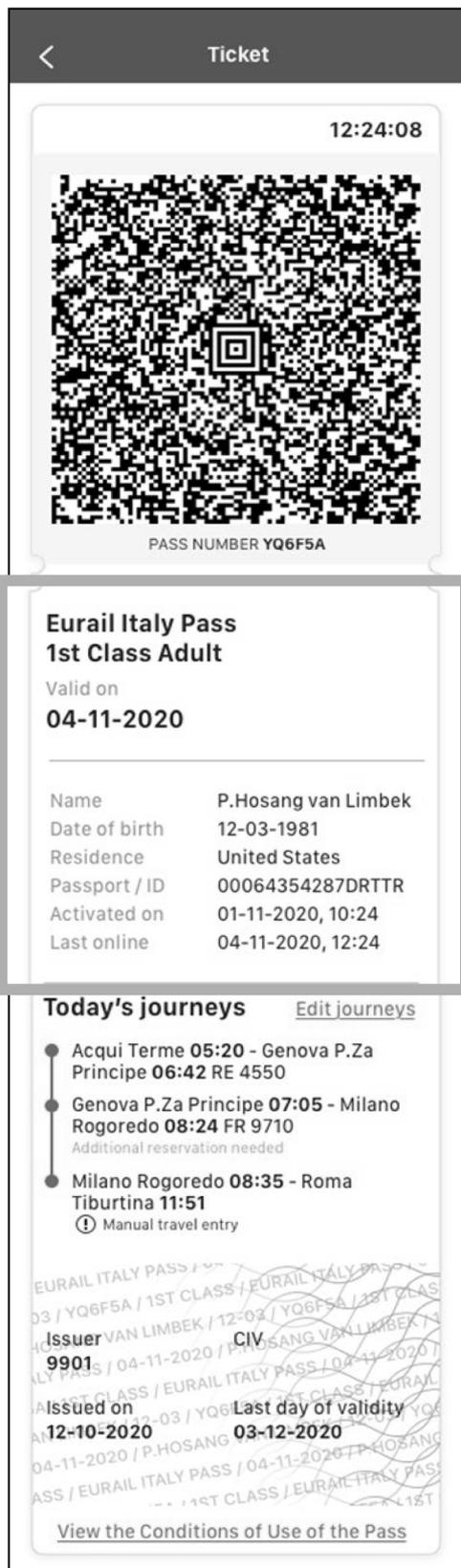
Para mostrar un billete de día viajando con un Pase Flexible, el cliente debe ir a la sección *My Pass* de la aplicación, tocar el día del viaje al que al menos agregó un trayecto y luego tocar el botón "Show ticket" (Mostrar billete). Si viaja con un Pase continuo, debe ir a la sección *My Pass* de la aplicación y hacer clic en "Show Tickets" (Mostrar boletos), lo que le llevará automáticamente al billete del día en cuestión.

Vista del billete de día - sin desplazar



Para poder mostrar todos los detalles del billete de día, el Interventor siempre debe desplazar la pantalla hacia abajo (o pedirle al viajero que lo haga) una vez verificados los detalles y los elementos de seguridad que se muestran en la primera vista.

Parte 2:



- **La información del producto** que muestra el tipo de Pase, la Clase en la que el cliente puede viajar y la Categoría en la que se encuentra el viajero.
- **La fecha de "Valid on"** que especifica en qué fecha es válido el billete de día del Pase Móvil. Debe coincidir con la fecha del viaje.
- **Si es aplicable;** Se puede mostrar un atributo para los Pases AD75 y los Tour Pases.



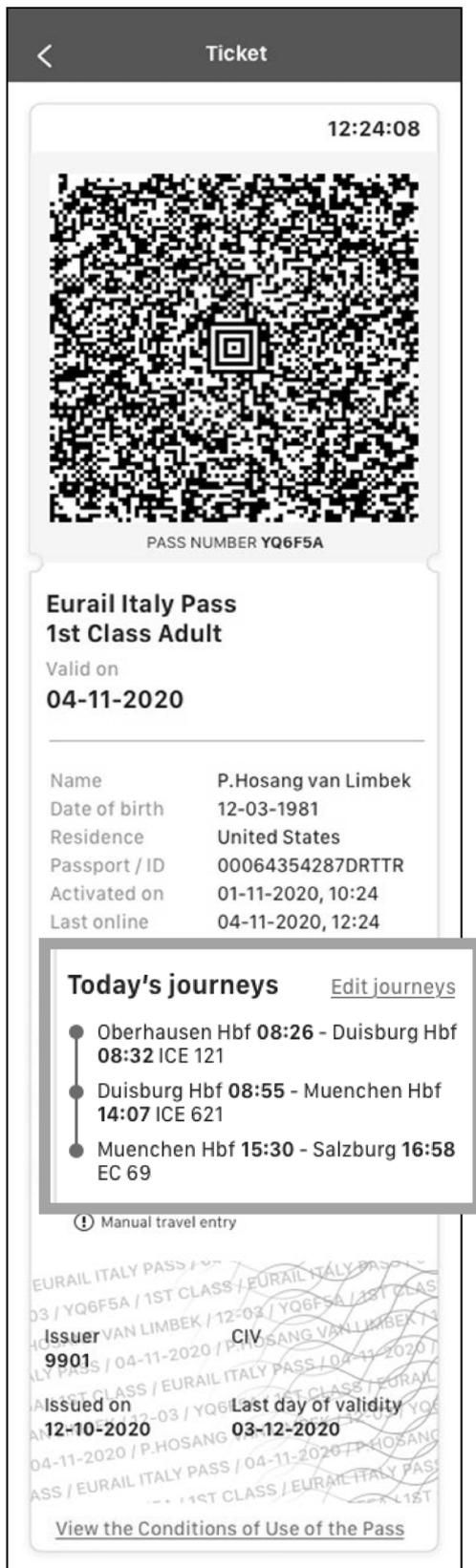
Atributo AD75



Atributo Pase turístico

- **Datos personales** que muestran el nombre (inicial + apellido), la fecha de nacimiento, el país de residencia del viajero y el pasaporte/número de identificación del viajero.
- **La fecha/hora de 'Activated on'** que muestra la fecha / hora en que se activó este billete de día particular de un Pase Móvil Flexible. Todos los billetes de día de los Pases Continuos se activan automáticamente en el momento en que se activa el Pase, por lo tanto, la hora "activada" será la misma para todos estos billetes de día y mostrará la hora en que se activó el Pase en general.
- **La última fecha / hora en línea** muestra la fecha / hora en la que el viajero estuvo en línea por última vez. En línea significa haber abierto la aplicación Eurail / Interrail Rail Planner mientras se está conectado a Internet al mismo tiempo. La última fecha / hora en línea nunca puede exceder las 72 horas. Si ha transcurrido este período y el cliente no ha estado en línea, el Pase Móvil queda automáticamente 'inactivo' en el dispositivo y en el sistema, lo que significa que no se puede usar hasta que se establezca una conexión a Internet y se haya verificado el Pase en el sistema. El Pase Móvil se verifica periódicamente en el sistema para garantizar la validez y evitar fraudes. Una vez que el viajero se conecta, el estado del Pase Móvil cambia a "activado", lo que le permite al cliente usarlo nuevamente.

Parte 3:



- *'Today's journeys'* muestra los trayectos que un viajero guardó en *My Trip* y que se agregaron a un día de viaje del Pase. Si el trayecto en el billete de día no está actualizado, el interventor puede pedirle al viajero que actualice sus trayectos.
- Hay que tener en cuenta; **1)** que el horario utilizado en la sección *Planner* es un horario fuera de línea sin información en tiempo real. Debido a esto, pueden ocurrir discrepancias entre los datos en tiempo real y la aplicación. **2)** los *"Today's journeys"* se utilizan para compartir las recaudaciones del Pase Móvil, así como los datos de viaje a través del sistema con Eurail B.V.

Parte 4:



- **Diseño del fondo de seguridad** (código de onda seguro). Encima del código de onda se encuentra el texto *'Issuer 9901'* que se refiere al código emisor de Eurail B.V. El texto *'CIV'* también es estático y será el mismo para todos los billetes de día del Pase Móvil. La fecha de *"Issued on"* es la fecha en que el Pase Móvil ha sido comprado por el viajero y emitido por el distribuidor. El *"Last day of validity"* se refiere al último día de la validez general del Pase Móvil.
- **Información de fondo en el código de onda** que repite los detalles personales del viajero y la información del producto. La posición de esta información puede cambiar y es diferente para cada billete de día.
- Hay un enlace a las **Condiciones de uso del Pase** que llevará al cliente a estas condiciones en la sección *"More"* de la aplicación Eurail / Interrail Rail Planner.

Pasos a seguir en la inspección

VALIDACIÓN VISUAL DEL CONTENIDO

1. Información del Pase >> ej. Pase de 1ª / 2ª clase, Adulto o Joven, Eurail o Interrail y la fecha "Valid on"
2. Pasaporte / DNI >> si el viajero es la misma persona definida en el Pase Móvil
3. Contenido en el código de onda >> ej. si el nombre del viajero está incluido en el código de onda

POSIBLES CONTROLES DEL CONTENIDO

- ¿La fecha de "Valid on" coincide con la fecha de hoy (o ayer en el caso de un tren nocturno)?
- ¿Los detalles personales en el billete de día del Pase Móvil coinciden con los detalles en el pasaporte / ID y la residencia del viajero?
- ¿Viaja el cliente en la clase correspondiente a su Pase?
- ¿Se ha agregado el tren con el que viaja actualmente el cliente a sus "Today's journeys" (viajes de hoy)?
- ¿Puede el cliente desplazar la pantalla hacia abajo para poder ver el código de onda seguro?

VALIDACIÓN VISUAL DE LAS CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD

1. Elemento de seguridad móvil >> el reloj digital (hora, minuto, segundos) se mueve y muestra la hora del teléfono del viajero
2. Contenido dentro del fondo de seguridad >> el número de Pase único y el nombre del viajero en el código de onda coinciden con los detalles en la parte superior del billete.

POSIBLES CONTROLES DE LAS CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD

- ¿Se mueve el reloj digital?
- ¿Puede verse una repetición de algunos de los detalles (por ejemplo, número de pase, nombre) dentro del código de onda?

INSPECCIÓN DE CÓDIGO DE BARRAS (SIN CONEXIÓN)

La lectura del código muestra los siguientes elementos del billete: el nombre y la residencia del viajero, el número de pasaporte / identificación y la fecha de nacimiento del viajero, la validez del pase, el tipo de pase y la categoría del viajero (niño, joven, adulto, senior). De momento, no está disponible.

SITIO WEB DE INSPECCIÓN DE BILLETES (EN LÍNEA)

El estado "en tiempo real" de un Pase Móvil puede verificarse en línea a través de un sitio web dedicado de inspección de billetes (TIW). Después de haber verificado el Pase Móvil a través de la validación visual del contenido y las características de seguridad, se puede consultar el sitio web de inspección de billetes como un paso de seguridad adicional introduciendo los detalles solicitados en la dirección **tiw.eurail.com**

En el caso de tener dudas sobre un billete de día del Pase Móvil o sobre el Pase Móvil en general, se puede verificar su estado 'en tiempo real' en el sitio web de inspección (TIW por sus siglas en inglés), introduciendo los datos que se solicitan.

NORMATIVA INTERNACIONAL VIAJEROS



1.- DESCRIPCIÓN

Es un pase que permite viajar en las compañías participantes de 33 países europeos y tránsito marítimo entre Italia y Grecia, según las características de la modalidad escogida. La gama de pases Interrail comprende los Interrail Global Pass e Interrail One Country Pass.

Puede ser adquirido y utilizado por personas con residencia en alguno de los siguientes países, que habitualmente se presentan escritos en inglés (aunque pueden figurar en otro idioma): Albania, Alemania (Germany), Andorra, Austria, Bélgica (Belgium), Bielorrusia (Belarus), Bosnia-Herzegovina, Bulgaria, Ciudad del Vaticano (Vatican City), Croacia (Croatia), Chipre (Cyprus), Dinamarca (Denmark), Eslovaquia (Slovakia), Eslovenia (Slovenia), España (Spain), Estonia, Finlandia (Finland), Francia (France), Grecia (Greece), Hungría (Hungary), Irlanda, República de (Ireland, Republic of), Islandia (Iceland), Italy (Italia), Kosovo, Letonia (Latvia), Liechtenstein, Lituania (Lithuania), Luxemburgo (Luxembourg), Macedonia del Norte (North Macedonia), Malta, Moldavia (Moldova), Mónaco (Monaco), Montenegro, Noruega (Norway), Países Bajos (Netherlands, The), Polonia (Poland), Portugal, Reino Unido (United Kingdom), República Checa (Czech Republic), Rumanía (Romania), Rusia (Russian Federation), San Marino, Serbia, Suecia (Sweden), Suiza (Switzerland), Turquía (Turkey) y Ucrania (Ukraine).

También puede figurar como residencia uno de los territorios siguientes: Islas Aland (Aland Islands), de Finlandia; Islas Feroe (Faroe Islands), de Dinamarca; Gibraltar, Guernsey, Isla de Man (Isle of Man) y Jersey, del Reino Unido; Svalbard y Jan Mayen (Svalbard and Jan Mayen), de Noruega.

Los residentes en territorios de ultramar que pertenecen a países europeos no pueden adquirirlo.

La nacionalidad del viajero puede NO ser coincidente con su país de residencia. Así, por ejemplo, es posible que un ciudadano alemán tenga un pase en el que figure como país de residencia España, siempre que pueda demostrarla con algún documento oficial. No se acepta como prueba de residencia un documento electrónico.

Además del pase para adultos, existen las siguientes variantes:

- “Youth” se destinan a jóvenes que no tengan cumplidos 28 años el primer día de validez del pase.
- “Senior” se destinan a adultos con 60 años cumplidos el primer día de validez del pase.
- Un niño entre 4 y 11 años viajando acompañado de un adulto obtendrá un pase “Child” a 0 euros. Limitado a dos niños por adulto. En caso de viajar un tercer niño, éste deberá obtener un pase de joven (“Youth”).

El pase es personal e intransferible, por lo que es necesario acreditar la identidad y fecha de nacimiento mediante la presentación de D.N.I. o pasaporte que incluya una fotografía.

Un pase Interrail puede adquirirse hasta 11 meses antes de la fecha del primer día de validez.

2.- MODALIDADES

• Interrail Global Pass

Utilizable en las compañías participantes de todos los países miembros de Interrail. Se ofrece en modalidad continua de 15 días, 22 días, 1 mes, 2 meses y 3 meses y en modalidad flexible de 4 días, 5 días o 7 días en 1 mes, de 10 días o de 15 días en 2 meses para adultos en 1ª o 2ª clase, jóvenes menores de 28 años en 1ª o 2ª clase y seniors (mayores de 60 años) en 1ª o 2ª clase. Los niños menores de 4 años viajan gratis a condición de no ocupar plaza. Los niños entre 4 y 11 años cumplidos obtendrán un pase adicional a 0 euros, en 1ª o 2ª clase, según el pase del adulto acompañante.

El Interrail Global Pass es válido para realizar dos viajes en el país de residencia del viajero titular del pase: un viaje de ida desde cualquier punto del país hasta la frontera, puerto o aeropuerto de salida y un viaje de vuelta desde la frontera, puerto o aeropuerto de llegada hasta su destino final en el país de residencia. En estos viajes, puede utilizarse más de un tren, siempre que los trayectos sean en el mismo día (también se aplica la norma de trenes nocturnos: ver punto 3).

Validez geográfica del Interrail Global Pass:

El Interrail Global es válido en los países y compañías siguientes: Alemania (DB y Eurostar), Austria (ÖBB y WESTbahn) (1), Bélgica (SNCB y Eurostar), Bosnia-Herzegovina (ZFBH y ZRS), Bulgaria (BDZ), Croacia (HZ), Dinamarca (DSB) (2), Eslovaquia (ZSSK), Eslovenia (SZ), España (Renfe), Estonia (ELRON), Finlandia (VR), Francia (SNCF, Eurostar y Renfe), Gran Bretaña (ATOC y Eurostar), Grecia (HELLENIC TRAIN S.A.), Hungría (MAV-START) (3), Irlanda (IE y NIR) (4), Italia (Trenitalia), Letonia (PV), Lituania (LTG Link), Luxemburgo (CFL), Macedonia del Norte (ZRSM), Montenegro (ZPCG), Noruega (VY SJ GOA), Países Bajos (NS y Eurostar), Polonia (PKP) (5), Portugal (CP), República Checa (CD, Leo Express y RegioJet), Rumania (CFR), Serbia (SV), Suecia (SJ) (6), Suiza (SBB/CFF) (7), Turquía (TCDD) y en el TRÁNSITO MARÍTIMO entre Italia y Grecia operado por Attica Group (Compañías Superfast y Blue Star Ferries).

(1): Incluye la línea Ebenfurth-Sopron operada por RoeEE.

(2): Incluye la compañía privada Arriva. No es válido en los trenes IC Bornholm entre Kobenhavn e Ystad.

(3): Incluye la línea Győr-Sopron y Sopron-Szombathely-Szentgotthárd operada por GYSEV.

(4): Incluye Irlanda del Norte.

(5): Incluye Przewozy Regionalne sp z.o.o

(6): Incluye las compañías privadas Arlanda Express, Connex, Merresor y Tagkompaniet.

(7): Incluye las compañías privadas: BLS, FART, MOB, RhB, SOB, SOB-bt, SSIF y THURBO.

• Interrail One Country Pass

Utilizable en el ámbito de la(s) compañía(s) participante(s) del único país indicado en el pase. Se ofrece en modalidad flexible de 3, 4, 5, 6 u 8 días en 1 mes, para adultos en 1ª o 2ª clase, jóvenes menores de 28 años en 1ª o 2ª clase y seniors (mayores de 60 años) en 1ª o 2ª clase. Los niños menores de 4 años viajan gratis a condición de no ocupar plaza. Los niños entre 4 y 11 años cumplidos obtendrán un pase adicional a 0 euros, en 1ª o 2ª clase, según el pase del adulto acompañante.

No se puede adquirir un pase One Country para utilizarlo en el país de residencia.

Oferta del Interrail One Country Pass:

	<u>Validez:</u>	<u>País:</u>
◦ Interrail AUSTRIA PASS (*)	ÖBB, WESTbahn	Austria
◦ Interrail BENELUX PASS	CFL, NS, SNCB	Luxemburgo, Holanda, Bélgica
◦ Interrail BULGARIA PASS	BDZ	Bulgaria
◦ Interrail CROATIA PASS	HZ	Croacia
◦ Interrail CZECH REPUBLIC PASS	CD, LEO EXPRESS REGIOJET	República Checa
◦ Interrail DENMARK PASS (*)	DSB	Dinamarca
◦ Interrail ESTONIA PASS	ELRON	Estonia
◦ Interrail FINLAND PASS	VR	Finlandia
◦ Interrail FRANCE PASS	SNCF, RENFE	Francia
◦ Interrail GERMANY PASS	DB	Alemania
◦ Interrail GREAT BRITAIN PASS	ATOC	Gran Bretaña
◦ Interrail GREECE PASS	HELLENIC TRAIN S.A.	Grecia
◦ Interrail GREEK ISLANDS PASS	ATTICA GROUP	Tránsito marítimo entre Italia y Grecia y/o entre islas griegas
◦ Interrail HUNGARY PASS (*)	MAV-START	Hungría
◦ Interrail IRELAND PASS	IE / NIR	Irlanda
◦ Interrail ITALY PASS	TRENITALIA	Italia
◦ Interrail LATVIA PASS	PV	Letonia
◦ Interrail LITHUANIA PASS	LTG Link	Lituania
◦ Interrail NORTH MACEDONIA PASS	ZRSM	Macedonia del Norte
◦ Interrail NORWAY PASS (1)	VY SJ GOA	Noruega
◦ Interrail POLAND PASS	PKP	Polonia
◦ Interrail PORTUGAL PASS	CP	Portugal
◦ Interrail ROMANIA PASS	CFR	Rumanía
◦ Interrail SERBIA PASS	SV	Serbia
◦ Interrail SLOVAKIA PASS	ZSSK	Eslovaquia
◦ Interrail SLOVENIA PASS	SZ	Eslovenia
◦ Interrail SPAIN PASS	RENFE	España
◦ Interrail SWEDEN PASS (*)	SJ	Suecia
◦ Interrail SWITZERLAND PASS (*)	SBB/CFF	Suiza
◦ Interrail TURKEY PASS	TCDD	Turquía

(*): Las notas del Interrail Global Pass sobre estos países son extensivas a la modalidad One Country.

(1): Sólo disponible en 2ª clase.

Los trenes internacionales de la compañía Eurostar necesitan un pase válido en todo su recorrido, por lo que el pase deberá incluir, al menos, tanto el país de origen como el de destino. No obstante, los portadores de un Interrail Benelux Pass pueden utilizar los trenes de esa compañía entre Bruselas y Ámsterdam (antiguos Thalys), siempre que tengan una reserva obligatoria.

3.- CONDICIONES DE USO Y SUPLEMENTOS

El pase Interrail se presentará junto a un documento de identidad con fotografía a todo agente autorizado que lo solicite; de no cumplirse este requisito se considerará al viajero como "desprovisto de billete".

Interrail es válido para viajar en la clase indicada en el pase. Con un pase de 1ª clase se puede viajar en 2ª clase, sin derecho a ninguna compensación.

Los portadores de pases flexibles deben obligatoriamente indicar la fecha de viaje en la casilla correspondiente antes de iniciar el trayecto; debe estar escrita con bolígrafo de tinta indeleble negra o azul, en la forma (dd/mm); por ejemplo, 7 de mayo =

07
05

El viaje es válido desde las 00:00 horas del día elegido. Si comienza el trayecto en un tren nocturno directo cuya partida sea posterior a las 19:00 horas y llegada posterior a las 4:00 horas, se deberá figurar solamente la fecha del día de salida. Cuando se utilice un barco incluido en el Pase, se procederá del mismo modo.

Las fechas deben figurarse en un orden secuencial.

Ningún pase puede utilizarse antes de las 00:00 horas del primer día de validez; el derecho a viajar expira a las 24:00 horas del último día de validez.

El pase se presentará grapado en una cubierta, que describe los principales puntos de las condiciones de uso e incluye un Diario de Viaje, que debe rellenarse obligatoriamente con la información relativa a todos los trayectos realizados (en tren, autobús o barco) para verificación del personal de control. Esta información también puede registrarse en la sección My Trip de la aplicación Rail Planner. De no rellenarse el Diario de Viaje, se considerará el billete no válido y al viajero desprovisto de billete, aplicando la normativa en vigor.

En caso de viajar con un pase con las fechas manipuladas o con alguno de los datos alterados, mostrar una fotocopia en vez del original, ser usado por una persona distinta al titular o no poder identificarse convenientemente o viajar fuera del período de validez, será considerado como fraude. Se retirará el pase y el viajero se considerará desprovisto de billete, aplicando la normativa en vigor.

En los trenes o trayectos marítimos que así lo exijan, debe adquirirse la reserva de asiento, suplemento de plaza acostada, uso de cabina en compañías navieras, tasa portuaria, etc. Para ello, será imprescindible la presentación de un pase que sea válido en la fecha de viaje solicitada.

En el caso de los trenes de Alta Velocidad / Larga Distancia de Renfe se debe obtener una reserva, que tendrá un precio único según la opción de viaje elegida, INDEPENDIENTEMENTE DE LA CLASE DEL PASE. Por tanto, no se debe abonar ninguna otra cantidad en concepto de mejora de clase, regularización, etc. Los precios son los siguientes: en trenes AVE, 10 euros en la opción Elige, 13 euros en la opción Elige Confort y 23,50 euros en la opción Prémium; en los trenes Alvia, Euromed e Intercity, 6,50 euros en la opción Elige y 10 euros en la opción Elige Confort.

4.- REEMBOLSOS Y DUPLICADOS

La petición de reembolso de un pase Interrail será atendida exclusivamente por la compañía que lo emitió. En el caso de Renfe, en estaciones dotadas de terminales VCX, con un cargo del 15% en concepto de gastos de anulación, en los siguientes supuestos:

- Presentando el billete original en su cubierta antes de comenzar el periodo de validez.
- Presentando el billete original en su cubierta con un sello oficial de UNUSED (“NO UTILIZADO”), con fecha anterior al primer día de validez, sello disponible en las estaciones de cualquier país participante, como máximo hasta un 1 mes después de la fecha del último día de validez.

No procede reembolso:

- Cuando se solicite el primer día de validez o posterior.
- En caso de utilización parcial, pérdida o robo del pase.
- En los pases de 1ª clase, cuando los portadores viajen en 2ª clase.
- En los pases Promocionales, a menos que se declare puntualmente.

No se puede emitir ningún duplicado de un pase, ni aún en el caso de deterioro, robo o pérdida del mismo.

5.- CONDICIONES DE EMISIÓN

En el momento de la compra, el titular deberá mostrar un documento acreditativo original (DNI o pasaporte), con fotografía, que demuestre su identidad y su nacionalidad. En el caso de que ésta última no coincida con el país de residencia, deberá mostrar también algún documento o certificado de organismo oficial que dé prueba de ello.

Si la compra la realiza un tercero o se efectúa a través de internet, el viajero deberá poder demostrar los datos de su identidad y residencia en los términos descritos el primer día de validez.

Se entregará grapado a una cubierta actualizada, la misma para los pases Global o One Country. El viajero puede obtener la "Guía del Viajero Interrail" y el "Mapa Interrail" en formato digital en la página web interrail.eu/en/info.

6.- OPERATIVA DE VENTA

• Venta en estaciones* con entrega inmediata

El pase Interrail se emite a través del canal de estaciones VCX de Renfe en impresora láser específica, desde la opción de cabecera "Interrail y otros" utilizando un papel-billete según la norma CIT 2012. Mediante un proceso guiado por diversos menús que permite:

- En períodos de promoción, seleccionar Pases Promocionales o Pases Ordinarios.
- Seleccionar el tipo de pase: Global o One Country.
- Seleccionar la fecha de inicio del viaje, hasta con 11 meses de antelación.
- Seleccionar la duración del pase escogido.
- Seleccionar el número de viajeros por las diversas categorías: Joven, Adulto o Senior en 1ª o 2ª clase
- Seleccionar los niños acompañantes a precio 0 euros.

A continuación, se deberán rellenar los campos con los datos del viajero: nombre, país de residencia, fecha de nacimiento y nº de documento identificativo en vigor (DNI, pasaporte o tarjeta de residencia).

Finalmente se selecciona el sistema de pago: en metálico o con tarjeta de crédito.

La aplicación también permite la anulación y consulta de los pases vendidos.

(*): Estaciones habilitadas: Barcelona Sants, Madrid Chamartín, Madrid Puerta de Atocha, Madrid Atocha Cercanías, Bilbao Abando, Valencia J. Sorolla, Barcelona França, Oviedo, Sevilla Santa Justa, Zaragoza Delicias, Vitoria, Málaga M. Zambrano, Pamplona, A Coruña, Vigo Guixar, Alicante, San Sebastián, Salamanca, Murcia, Granada, Santander, Valladolid y Valencia Nord.

Renfe Compra de Billetes - ... x

VCX

Noticias | Journal | Manual | Menu | FAQ | Salir

Seleccione el tipo de pase deseado:

Tipo de Pase	INTER RAIL < 28		INTER RAIL > 28		INTER RAIL < 12		INTER RAIL > 60	
	2ª clase	1ª clase	2ª clase	1ª clase	2ª clase	1ª clase	2ª clase	1ª clase
<input type="radio"/> Continuo de 15 días	341,00 €	494,00 €	443,00 €	590,00 €	0,00 €	0,00 €	394,00 €	531,00 €
<input checked="" type="radio"/> Continuo de 22 días	368,00 €	530,00 €	518,00 €	690,00 €	0,00 €	0,00 €	496,00 €	621,00 €
<input type="radio"/> Continuo de 1 mes	515,00 €	699,00 €	670,00 €	893,00 €	0,00 €	0,00 €	602,00 €	804,00 €
<input type="radio"/> Continuo de 2 meses	682,00 €	790,00 €	731,00 €	979,00 €	0,00 €	0,00 €	958,00 €	1.078,00 €
<input type="radio"/> Continuo de 3 meses	693,00 €	924,00 €	902,00 €	1.202,00 €	0,00 €	0,00 €	1.110,00 €	1.402,00 €
<input type="radio"/> Pase de 5 días en 1 mes	217,00 €	289,00 €	282,00 €	378,00 €	0,00 €	0,00 €	254,00 €	338,00 €
<input type="radio"/> Pase de 7 días en 1 mes	258,00 €	343,00 €	338,00 €	448,00 €	0,00 €	0,00 €	302,00 €	401,00 €
<input type="radio"/> Pase de 10 días en 2 meses	308,00 €	411,00 €	401,00 €	534,00 €	0,00 €	0,00 €	381,00 €	481,00 €
<input type="radio"/> Pase de 15 días en 2 meses	379,00 €	505,00 €	493,00 €	657,00 €	0,00 €	0,00 €	444,00 €	581,00 €

Seleccione el número de viajeros:

	Joven 2ª	Joven 1ª	Adulto 2ª	Adulto 1ª	Niño 2ª	Niño 1ª	Senior 2ª	Senior 1ª
Precio	368,00 €	530,00 €	518,00 €	690,00 €	0,00 €	0,00 €	496,00 €	621,00 €
Nº de viajeros	[0 ▼]	[0 ▼]	[0 ▼]	[0 ▼]	[0 ▼]	[0 ▼]	[0 ▼]	[0 ▼]

● Venta en estaciones** con entrega diferida

El sistema VCX se ha adaptado para disponer de la venta de pases Interrail con entrega diferida. El acceso se realiza desde la opción de cabecera "Interrail y otros". Mediante un proceso guiado por diversos menús que permite:

- En períodos de promoción, seleccionar Pases Promocionales o Pases Ordinarios.
- Seleccionar el tipo de pase: Global o One Country.
- Seleccionar la fecha de inicio del viaje, hasta con 11 meses de antelación.
- Seleccionar la duración del pase escogido
- Seleccionar el número de viajeros por las diversas categorías: Joven, Adulto o Senior en 1ª o 2ª clase.
- Seleccionar los niños acompañantes a precio 0 euros.

A continuación, se deberán rellenar los campos con los datos del viajero: nombre, país de residencia, fecha de nacimiento y nº de documento identificativo en vigor (DNI, pasaporte o tarjeta de residencia). El pase se envía por servicio de entrega urgente (mensajero a cargo del destinatario, a abonar en el momento de la entrega según tarifas publicadas en la aplicación) y hay que añadir el domicilio de entrega al cliente.

Finalmente se selecciona el sistema de pago: en metálico o con tarjeta de crédito.

La aplicación también permite la anulación y consulta de pases.

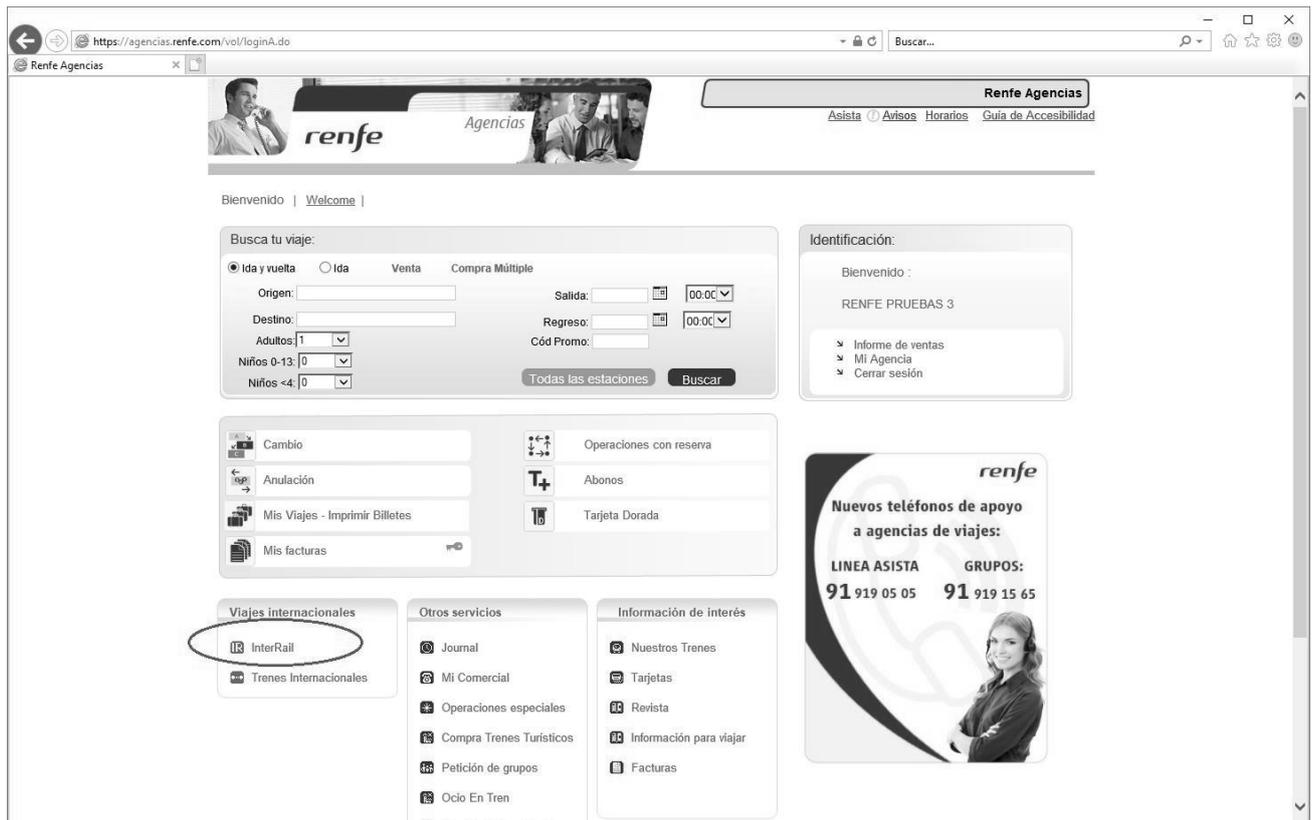
Al carecer de impresora para este servicio, los datos grabados en las sucesivas pantallas de la aplicación se recogerán en el Centro de Emisión-Call Centre de Renfe que imprimirá el billete, añadirá la cubierta y posteriormente lo hará llegar al domicilio del cliente en España por servicio de entrega urgente (mensajero a cargo del destinatario, a abonar en el momento de la entrega según tarifas publicadas en la aplicación). No se contemplan las solicitudes si no hay un mínimo de 10 días entre la fecha de petición y la de inicio del viaje.

(**): Resto de estaciones no incluidas en el punto anterior.

• Venta en agencias de viaje (exclusivamente domicilios de España)

Interrail se ofrece a través de VOL A de Renfe, desde la opción del menú principal "Interrail". Al carecer de impresora para este servicio, la operativa de venta es similar a la de las estaciones con entrega diferida: los datos grabados en las sucesivas pantallas de la aplicación se recogerán en el Centro de Emisión-Call Centre de Renfe que imprimirá el billete, añadirá la cubierta y posteriormente lo hará llegar a las agencias (o al cliente final si así se ha indicado) de cualquier domicilio en España por servicio de entrega urgente (mensajero a cargo del destinatario, a abonar en el momento de la entrega según tarifas publicadas en la aplicación). No se contemplan las solicitudes si no hay un mínimo de 10 días entre la fecha de petición y la de inicio del viaje.

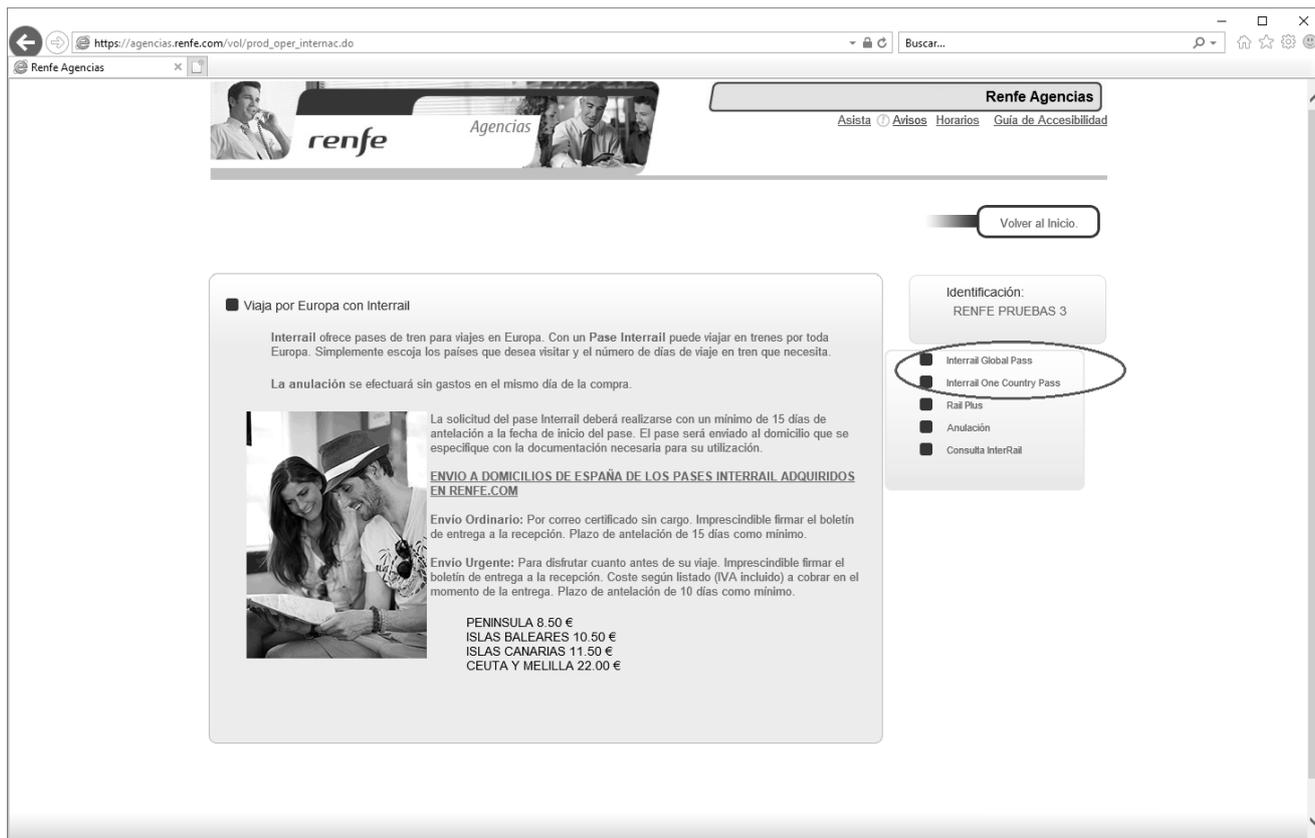
Selección de Menú "Interrail":



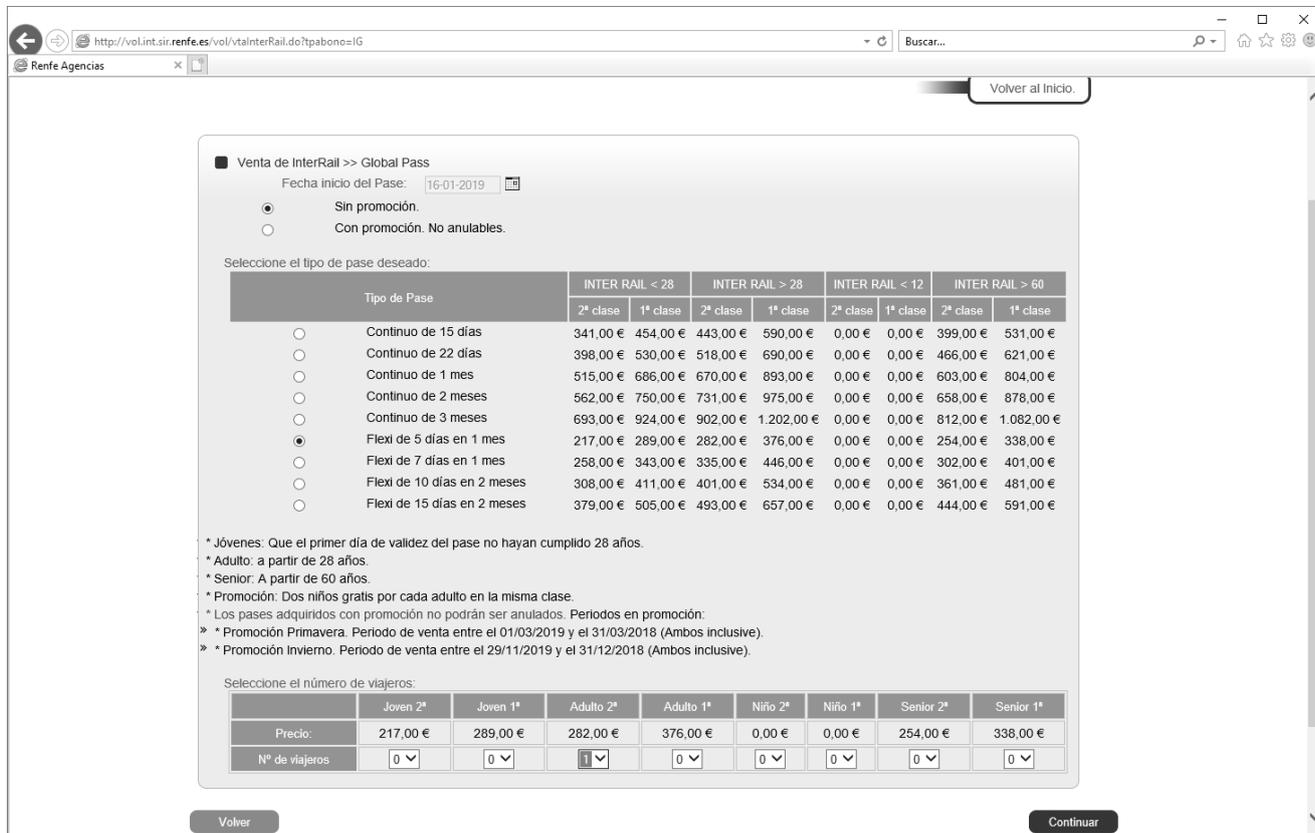
Mediante un proceso guiado por diversos menús permite:

- En períodos de promoción, seleccionar Pases Promocionales o Pases Ordinarios.
- Seleccionar el tipo de pase: Global o One Country.
- En el caso del Global Pass, seleccionar la fecha de inicio del viaje, hasta con 11 meses de antelación.
- En el caso del One Country, seleccionar país y fecha de inicio.
- Seleccionar la duración del pase escogido.
- Seleccionar el número de viajeros por las diversas categorías: Joven, Adulto o Senior en 1ª o 2ª clase.
- Seleccionar los niños acompañantes a precio 0 euros.

Selección del tipo de pase "Global" o "One Country" (solicitará especificar país):



Selección de duración, fecha de inicio y número de viajeros:



Indicar datos del viajero o viajeros; para cada uno, imprescindible nombre, país de residencia, fecha de nacimiento y nº de documento identificativo en vigor (DNI, pasaporte o tarjeta de residencia). Seguidamente, introducir datos de la entrega y de pago:

Introduzca los datos de los Viajeros.

Datos Viajeros Fecha inicio del Pase: 16-01-2019

Datos Viajeros		Precio €
Pasajero 1:		
Nombre:	<input type="text"/>	
Apellidos:	<input type="text"/>	
Fecha de nacimiento (dd/mm/aaaa):	<input type="text"/>	282,00
Selección tipo de documento:	<input type="text"/>	
País de Residencia:	Selección país de residencia	
Tarifa: INTER RAIL > 28 Clase: 2		
		Total: 282,00 €

Forma de entrega

Selección forma de entrega:

- Envío Urgente
- Envío Ordinario

PENINSULA	8,50 €
ISLAS BALEARES	10,50 €
ISLAS CANARIAS	11,50 €
CEUTA Y MELILLA	22,00 €
GRATIS	

*Los gastos de envío son contrareembolso

Datos de entrega

Nombre:

Apellidos:

Dirección:

Código postal: Ciudad:

País: Teléfono: Email:

Forma de pago

Selección su forma de Pago:

Número de Tarjeta (*): Fecha de Caducidad (*):

Titular de la Tarjeta (*): CWV / CID: (*):

Los campos marcados con asterisco (*) son obligatorios.

Tras finalizar la compra, la aplicación facilita un nº de localizador que como en el caso de otro tipo de billete, permite consultar los datos asociados desde la opción "Mis viajes":

1 MIS VIAJES 2 CONSULTA 3 IMPRESIÓN

Volver al Inicio.

Filtro de Búsqueda Ver Criterios

Identificación: VIAJES HALCON, S.A.

+ Información Renfe Contigo 912.320.320

Relación de Viajes

Cód. Compra	Tipo de tren	Origen	Destino	Fecha viaje	Fecha compra	
○ 28J3U8	I: 06032	NIMES	PARIS GARE DE LYON	18-12-2018	14-12-2018 13.44	✕ ☰
	V: 06043	PARIS GARE DE LYON	NIMES	20-12-2018		
○ WUURH3	I: 9702	BARCELONA-SANTS	PARIS GARE DE LYON	19-12-2018	14-12-2018 11.40	✕ ☰
	V: 9715	PARIS GARE DE LYON	BARCELONA-SANTS	21-12-2018		
○ RZR8JF	I: LD - 98029	PAMPLONAIRUÑA	ALBACETE-LOS LLANOS	17-12-2018	14-12-2018 11.30	

Mostrando 1-3 de 3 registros

Primero Anteriores 1 Posteriores Último

Volver Consultar

No se permiten cambios; en caso necesario se deberá anular el pase y grabar los datos de otro nuevo.

Criterio de anulaciones: la agencia puede acceder desde el menú "Anulación" durante el mismo día de la compra (hora peninsular española) para solicitar el reembolso sin cargo en casos de error en la grabación de datos, modalidad del pase, desistir del viaje, etc. A partir de ese periodo tendrá un cargo del 15% del valor del pase y desde que entre en fase de preparación del pedido por el Centro de Emisión de Renfe y se imprima, la agencia no podrá anularlo. Tras su recepción, los procesos de liquidación sólo permiten que el cliente final (el titular que abonó la compra, no la agencia) solicite reembolso con un cargo del 15% del valor del billete anulado según procedimiento indicado en punto 4.

● Venta a través de VOL P

Interrail se ofrece a través de VOL P de Renfe, desde la opción del menú principal "Interrail". El pase que se obtiene es un pase en el móvil. Una vez introducidos todos los datos requeridos en las sucesivas pantallas de la aplicación, el cliente recibe un correo electrónico tras la compra. Para poder empezar a utilizar su pase, el cliente primero debe agregarlo a su teléfono móvil utilizando los detalles recibidos en el correo electrónico. Véase el apartado 14 para conocer todas las características de la operativa de los pases en el móvil.

7.- DESCUENTOS

Diversas compañías marítimas y de otros sectores ofrecen condiciones especiales a los portadores de un pase Interrail. Lista vigente de colaboradores en la aplicación Rail Planner y en www.interrail.eu

8.- COMERCIALIZACIÓN

La gama de pases Interrail está disponible en estaciones y puntos de venta autorizados de las empresas participantes.

9.- INDEMNIZACIONES POR RETRASO

El portador de un pase Interrail que sufra un retraso superior a 60 minutos por causas imputables a la compañía ferroviaria participante en la oferta tendrá derecho a solicitar una compensación, que variará en función del tipo de pase y el precio abonado. Esta indemnización se solicitará a través de la página www.interrail.eu/en/support/delay-compensation como máximo 3 meses después del último día de validez del pase, será siempre económica y no se hará efectiva si resultara por un importe inferior a 4 euros.

Además, los portadores de un pase Interrail que realicen trayectos en trenes de Renfe y hayan adquirido una reserva de plaza, se benefician del compromiso de puntualidad en las mismas condiciones que el resto de las tarifas, dependiendo del tipo de producto y de tren (nacional o internacional), tomando como base para el cálculo de la indemnización el importe total abonado por la reserva.

10.- SITUACIONES IRREGULARES

Pueden distinguirse diversos supuestos:

- Utilización de un pase con datos alterados, con las fechas de viaje manipuladas, por persona diferente del titular o sin derecho al mismo, que sea una falsificación en variadas formas (*) o esté fuera de validez: Se considera como viajero desprovisto de billete, aplicando la normativa en vigor y retirando el pase.
- Utilización de un pase de tipo "Flexi" en el que el día de viaje no se ha indicado: Obliga al viajero a completar la fecha y a abonar el importe de un billete hasta la primera parada del tren.

(*): En caso de falsificación, el personal responsable que realice esa supervisión en la estación o a bordo del tren deberá, además:

- Iniciar las acciones con el viajero para descubrir el origen de la falsificación.
- Avisar a Seguridad para obtener del viajero la información comentada.
- Notificar la incidencia inmediatamente a sus superiores para que a través de los responsables de billetería de la D.G. Viajeros puedan transmitir la información a Eurail Group GIE que dará difusión a las compañías miembros para una detección más eficaz del fraude.

11.- PREVALENCIA DE LA VERSIÓN EN INGLÉS

En caso de divergencias sobre lo expuesto en esta normativa, prevalece lo indicado en los textos originales redactados en inglés "TCDI 2023; Terms and Conditions for Eurail and Interrail Pass distribution and issuance" y "Conditions of Use for Eurail and Interrail Passes; Special Conditions of International Carriage for Journeys using Rail Pass Tickets; Version 8", documentos editados por Eurail Group B.V.

12.- PRECIOS

Interrail Pass: Precios 2024									
GLOBAL PASS									
Validez	1ª clase				2ª clase				Países a los que se aplica
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño	
4 días en 1 mes	359 €	323 €	269 €	0 €	283 €	255 €	212 €	0 €	Todos
5 días en 1 mes	404 €	364 €	303 €	0 €	318 €	286 €	239 €	0 €	
7 días en 1 mes	484 €	436 €	363 €	0 €	381 €	343 €	286 €	0 €	
10 días en 2 meses	568 €	511 €	426 €	0 €	447 €	402 €	335 €	0 €	
15 días en 2 meses	702 €	632 €	527 €	0 €	553 €	498 €	415 €	0 €	
15 días continuos	605 €	545 €	454 €	0 €	476 €	428 €	357 €	0 €	
22 días continuos	744 €	670 €	558 €	0 €	586 €	527 €	440 €	0 €	
1 mes continuo	884 €	796 €	663 €	0 €	696 €	626 €	522 €	0 €	
2 meses continuos	1.049 €	944 €	787 €	0 €	826 €	743 €	620 €	0 €	
3 meses continuos	1.214 €	1.093 €	911 €	0 €	956 €	860 €	717 €	0 €	
ONE COUNTRY PASS - A									
Validez	1ª clase				2ª clase				Países a los que se aplica
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño	
3 días en 1 mes	276 €	248 €	221 €	0 €	218 €	196 €	188 €	0 €	Gran Bretaña
4 días en 1 mes	314 €	283 €	251 €	0 €	247 €	222 €	207 €	0 €	
5 días en 1 mes	346 €	312 €	277 €	0 €	273 €	246 €	236 €	0 €	
6 días en 1 mes	377 €	339 €	301 €	0 €	297 €	268 €	257 €	0 €	
8 días en 1 mes	427 €	384 €	342 €	0 €	337 €	302 €	291 €	0 €	
ONE COUNTRY PASS - B									
Validez	1ª clase				2ª clase				Países a los que se aplica
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño	
3 días en 1 mes	245 €	220 €	196 €	0 €	193 €	174 €	167 €	0 €	Noruega* España Suecia
4 días en 1 mes	284 €	256 €	227 €	0 €	223 €	201 €	194 €	0 €	
5 días en 1 mes	317 €	286 €	254 €	0 €	250 €	226 €	217 €	0 €	
6 días en 1 mes	349 €	314 €	278 €	0 €	274 €	247 €	238 €	0 €	
8 días en 1 mes	404 €	364 €	323 €	0 €	318 €	287 €	275 €	0 €	
ONE COUNTRY PASS - C									
Validez	1ª clase				2ª clase				Países a los que se aplica
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño	
3 días en 1 mes	210 €	190 €	168 €	0 €	165 €	149 €	144 €	0 €	Austria Francia Suiza Italia
4 días en 1 mes	248 €	223 €	199 €	0 €	196 €	177 €	170 €	0 €	
5 días en 1 mes	283 €	255 €	227 €	0 €	223 €	201 €	193 €	0 €	
6 días en 1 mes	314 €	283 €	251 €	0 €	247 €	222 €	214 €	0 €	
8 días en 1 mes	371 €	334 €	297 €	0 €	292 €	263 €	254 €	0 €	
ONE COUNTRY PASS - D									
Validez	1ª clase				2ª clase				Países a los que se aplica
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño	
3 días en 1 mes	174 €	156 €	139 €	0 €	137 €	123 €	119 €	0 €	Benelux Dinamarca Finlandia Irlanda (República de + Irlanda del Norte)
4 días en 1 mes	209 €	189 €	167 €	0 €	165 €	149 €	142 €	0 €	
5 días en 1 mes	243 €	219 €	194 €	0 €	191 €	173 €	165 €	0 €	
6 días en 1 mes	273 €	246 €	218 €	0 €	216 €	194 €	186 €	0 €	
8 días en 1 mes	329 €	297 €	263 €	0 €	259 €	233 €	224 €	0 €	
ONE COUNTRY PASS - E									
Validez	1ª clase				2ª clase				Países a los que se aplica
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño	
3 días en 1 mes	133 €	120 €	106 €	0 €	105 €	94 €	91 €	0 €	Estonia, Grecia Hungría, Portugal República Checa Rumanía
4 días en 1 mes	164 €	148 €	132 €	0 €	129 €	117 €	112 €	0 €	
5 días en 1 mes	193 €	174 €	154 €	0 €	152 €	137 €	132 €	0 €	
6 días en 1 mes	221 €	200 €	177 €	0 €	175 €	158 €	151 €	0 €	
8 días en 1 mes	273 €	246 €	218 €	0 €	216 €	194 €	186 €	0 €	
ONE COUNTRY PASS - F									
Validez	1ª clase				2ª clase				Países a los que se aplica
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño	
3 días en 1 mes	84 €	76 €	67 €	0 €	67 €	60 €	58 €	0 €	Bulgaria, Croacia Eslovaquia, Eslovenia Letonia, Lituania Macedonia N., Polonia, Serbia, Turquía
4 días en 1 mes	107 €	96 €	85 €	0 €	84 €	76 €	72 €	0 €	
5 días en 1 mes	128 €	115 €	103 €	0 €	100 €	91 €	87 €	0 €	
6 días en 1 mes	150 €	135 €	120 €	0 €	118 €	107 €	103 €	0 €	
8 días en 1 mes	190 €	170 €	152 €	0 €	150 €	135 €	129 €	0 €	
GREEK ISLANDS PASS									
Validez	1ª clase				2ª clase				Válido para
	Adulto	Senior	Joven	Niño	Adulto	Senior	Joven	Niño	
4 días en 1 mes	NA	NA	NA	NA	102 €	92 €	77 €	0 €	Viajes domésticos
Nuevo Interrail 29.	224 €	202 €	196 €	0 €	200 €	180 €	176 €	0 €	Viajes domésticos y viajes internacionales Italia-Grecia

* Interrail Norway Pass solamente de 2ª clase

13.- EJEMPLO DE CUBIERTA Y BILLETES



CUBIERTA 2023 (Puede encontrarse en 2024)



CUBIERTA 2024

renfe		INTERRAIL	FULL NAME: DESCHAM AMELIA		
CIV 1171			COUNTRY: FRANCE		
VALID: 17/01/2020- 16/02/2020			PASS-/ID-NR: 45562312V		
			DATE OF BIRTH: 15/12/2000		
DATE	TIME		DATE	TIME	CLASS
*	*	INTERRAIL ONE COUNTRY PASS	*	*	2
*	*	SPAIN PASS FLEXI	*	*	*
04 DAYS / 01 MONTH TRAVEL CALENDAR BELOW MUST BE FILLED IN:					
DAY:	1	2	3	4	
MONTH:	
VALID: RENFE					
YOUTH ONLY VALID WITH PASSPORT/ID AND COVER					EUR ****185,00
NOT VALID IN COUNTRY OF RESIDENCE					
Localizador:CDY55BCT		F VCX	---	7039100614989	0017
5336734	201219	14:00	RQXV1687		
BILLETE NO VALIDO					

Interrail ONE COUNTRY PASS

renfe		INTERRAIL	FULL NAME: CONTRERAS JULIAN		
CIV 1171			COUNTRY:* SPAIN		
VALID: 26/01/2020- 25/02/2020			PASS-/ID-NR: 45897856H		
			DATE OF BIRTH: 01/03/2000		
DATE	TIME		DATE	TIME	CLASS
*	*	INTERRAIL	*	*	1
*	*	GLOBAL PASS CONTINUOUS	*	*	*
01 MONTH					
VALID: ALL COMPANIES PARTICIPATING IN INTERRAIL					
YOUTH ONLY VALID WITH PASSPORT/ID AND COVER					EUR ****670,00
*ONLY 1 OUT-AND 1 INBOUND JOURNEY IN THIS COUNTRY					
Localizador:F73ZCGD8		F VCX	---	7377600617973	0026
5336732	201219	13:56	RQXV1687		
BILLETE NO VALIDO					

Interrail GLOBAL PASS CONTINUO

renfe		INTERRAIL	FULL NAME: STAMP KEVIN		
CIV 1171			COUNTRY:* UNITED KINGDOM		
VALID: 13/01/2020- 27/01/2020			PASS-/ID-NR: 45785689T		
			DATE OF BIRTH: 15/12/1978		
DATE	TIME		DATE	TIME	CLASS
*	*	INTERRAIL	*	*	1
*	*	GLOBAL PASS FLEXI	*	*	*
05 DAYS / 01 MONTH TRAVEL CALENDAR BELOW MUST BE FILLED IN:					
DAY:	1	2	3	4	5
MONTH:
VALID: ALL COMPANIES PARTICIPATING IN INTERRAIL					
ADULT ONLY VALID WITH PASSPORT/ID AND COVER					EUR ****376,00
*ONLY 1 OUT-AND 1 INBOUND JOURNEY IN THIS COUNTRY					
Localizador:39LVBFMC		F VCX	---	7238900616976	7813
5336733	201219	13:58	RQXV1687		
BILLETE NO VALIDO					

Interrail GLOBAL PASS FLEXI

14.- PASE INTERRAIL EN EL MÓVIL

Desde el mes de septiembre de 2020, se encuentra disponible el pase Interrail en el móvil, que coexistirá durante cierto tiempo con el pase en papel.

El pase en el móvil tiene las mismas características en cuanto a precios, categorías (Joven, Adulto, Niño y Senior), períodos de validez y ámbito geográfico que el pase en papel y dispone de distintos elementos de seguridad que hacen prácticamente imposible el fraude.

Actualmente, se ofrecen el Interrail Global Pass y numerosos Interrail One Country Pass, entre ellos el Interrail Spain Pass. Para cualquier operación de anulación o reembolso de un pase, el viajero debe contactar con el servicio de atención al cliente de Eurail B.V. a través de su página web (<https://www.interrail.eu/en/support>).

El viajero debe utilizar la aplicación Eurail/Interrail Rail Planner para activar y administrar su pase.

Para tener una idea sobre las diferentes secciones que el cliente puede ver en la aplicación Eurail / Interrail Rail Planner, los botones de navegación de inicio se explican a continuación:



Planner

En la sección *Planner* (Planificador) el viajero ve el horario fuera de línea, puede buscar los viajes que le gustaría hacer y guardarlos en su viaje.



Stations

La sección *Stations* (Estaciones) informa de todos los trenes que llegan y salen de una estación específica y fecha/hora.



My Trip

En la sección *My Trip* (Mi Viaje) se puede ver el viaje creado por el viajero (por ejemplo, "Mi viaje en Europa") y administrar todos los viajes que guardó de la sección *Planner* a la sección *My Trip*. También puede seleccionar viajes, agregarlos al Pase y usar un día de viaje para crear un billete de día.



My Pass

En la sección *My Pass* (Mi Pase) un viajero puede ver su Pase Móvil y al hacer clic en uno de los días de viaje + "mostrar billete" (Pase Flexible) o en "mostrar billetes" (Pase Continuo), puede ver sus billetes de día.



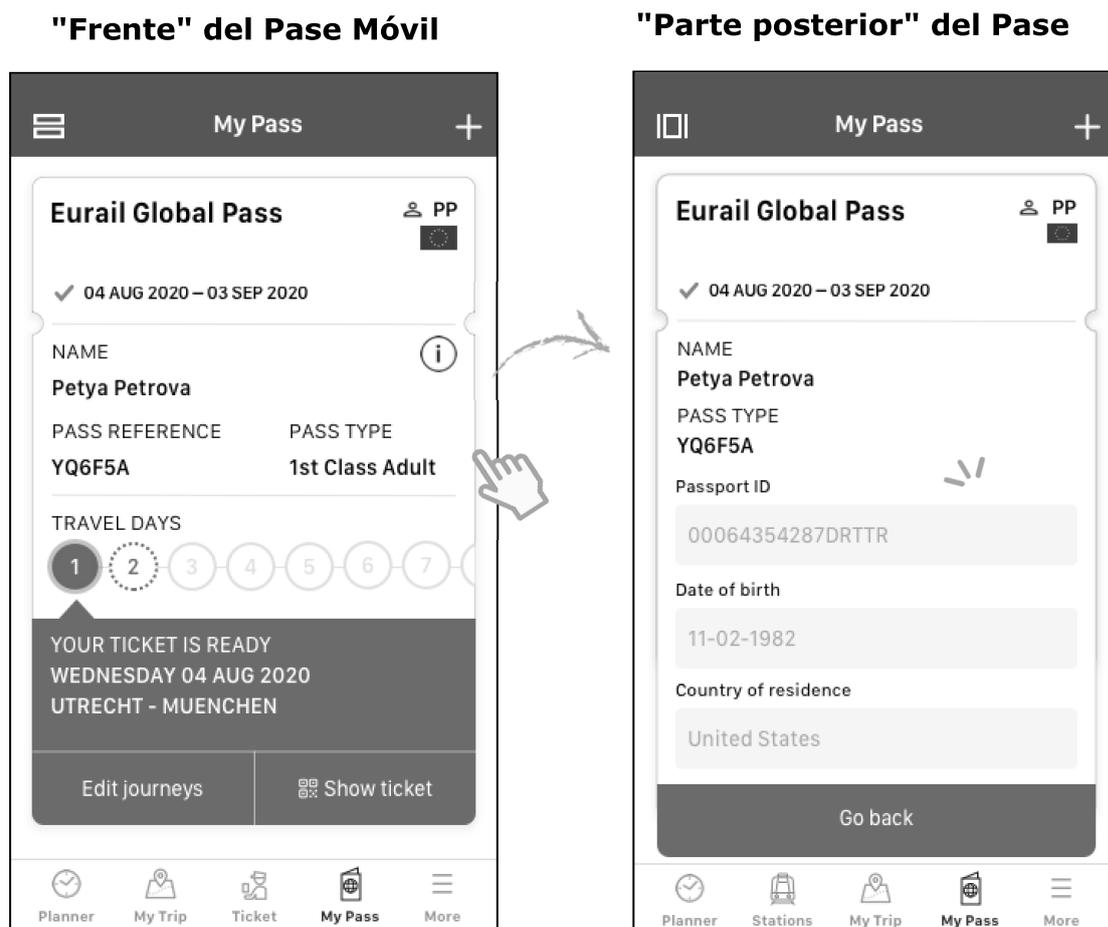
More

En la sección *More* (Más), los viajeros pueden encontrar información sobre las reservas de asientos, beneficios de pases, información de viaje por país y la configuración de la aplicación. También se mencionan los detalles de contacto del servicio de atención al cliente de Eurail B.V.

Para poder empezar a utilizar su pase, el cliente primero debe agregarlo a su teléfono móvil utilizando los detalles recibidos por correo electrónico tras la compra. Después de agregar un pase al dispositivo, el viajero puede conectar el Pase Móvil a un viaje en la sección *My Trip* (por ejemplo, "El viaje de mis sueños por Europa") y finalmente debe activar el Pase Móvil determinando el primer día de viaje y, por lo tanto, definiendo el período general de validez del Pase.

Una vez activado, el Pase Móvil se conecta a este teléfono específico y no es posible moverlo a otro teléfono. Solo el equipo de servicio de atención al cliente de Eurail B.V. puede cancelar el registro de un Pase Móvil desde un teléfono específico, lo que permite al viajero registrar el Pase Móvil en otro dispositivo.

El Pase Móvil tiene este aspecto:



El "frente" del Pase Móvil tiene información sobre el producto, la validez general del pase, el nombre del viajero, el número y tipo de pase y la cantidad de días de viaje reflejados por los puntos numerados. Al hacer clic en el botón de información, se mostrará la "parte posterior" del pase con información adicional sobre el pasaporte / número de identificación, la fecha de nacimiento del viajero y el país de residencia.

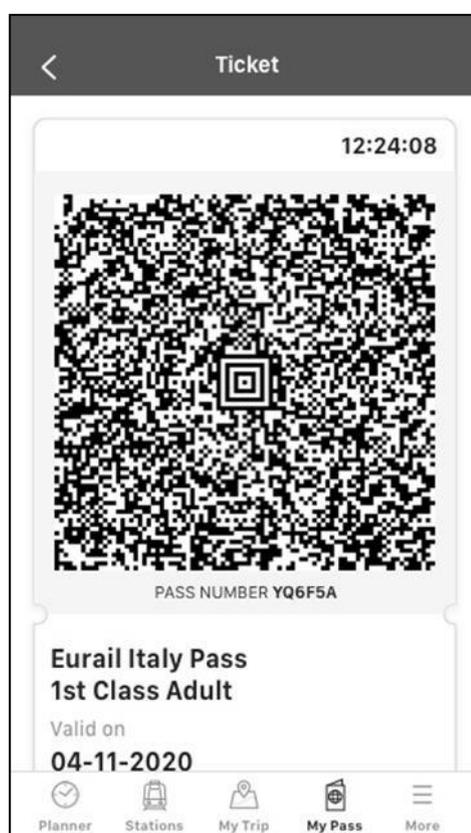
El cliente tiene la responsabilidad de crear un billete de día para su Pase Móvil dentro de la aplicación Eurail / Interrail Rail Planner en su teléfono móvil, para poder mostrar un billete de día válido al personal ferroviario. El cliente debe guardar al menos un 'trayecto' en el viaje que está conectado al Pase y este 'trayecto' debe agregarse al Pase. Al agregar un trayecto a un Pase, la aplicación solicitará automáticamente al viajero que use uno de los días de viaje disponibles.

Durante el proceso de creación de un billete de día, el cliente debe estar en línea y esta vez ("Última vez en línea") aparecerá en el billete de día. Para poder mostrar y editar (agregar o eliminar) en el tren los trayectos del billete de día creado, el cliente puede estar desconectado. Sin embargo, para seguir usando el Pase Móvil de forma segura, el cliente está obligado a conectarse en línea al menos una vez cada 72 horas. Se notificará a los clientes con 24 horas de anticipación para que puedan encontrar una conexión a Internet a tiempo antes de que el Pase Móvil se desactive.

Tras estas operaciones, se creará un billete de día con detalles sobre el Pase, el viajero, los viajes de ese día y los elementos de seguridad (reloj móvil, código de barras y código de onda seguro).

Para mostrar un billete de día viajando con un Pase Flexible, el cliente debe ir a la sección *My Pass* de la aplicación, tocar el día del viaje al que al menos agregó un trayecto y luego tocar el botón *"Show ticket"* (Mostrar billete). Si viaja con un Pase continuo, debe ir a la sección *My Pass* de la aplicación y hacer clic en *"Show Tickets"* (Mostrar boletos), lo que le llevará automáticamente al billete del día en cuestión.

Vista del billete de día - sin desplazar

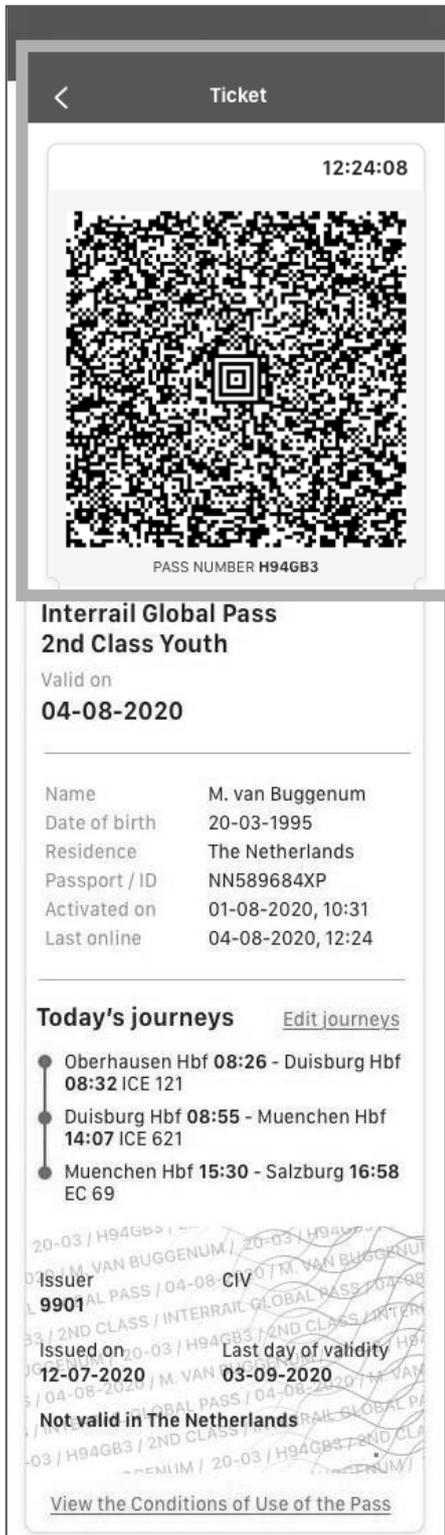


Para poder mostrar todos los detalles del billete de día, el Interventor siempre debe desplazar la pantalla hacia abajo (o pedirle al viajero que lo haga) una vez verificados los detalles y los elementos de seguridad que se muestran en la primera vista.

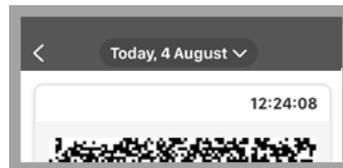
Elementos a tener en cuenta en la inspección del billete de día del Pase Móvil

Para la inspección de billetes, el agente o el cliente deben desplazar la pantalla hacia abajo, para que se puedan verificar múltiples elementos en todo el billete de día.

Parte 1:



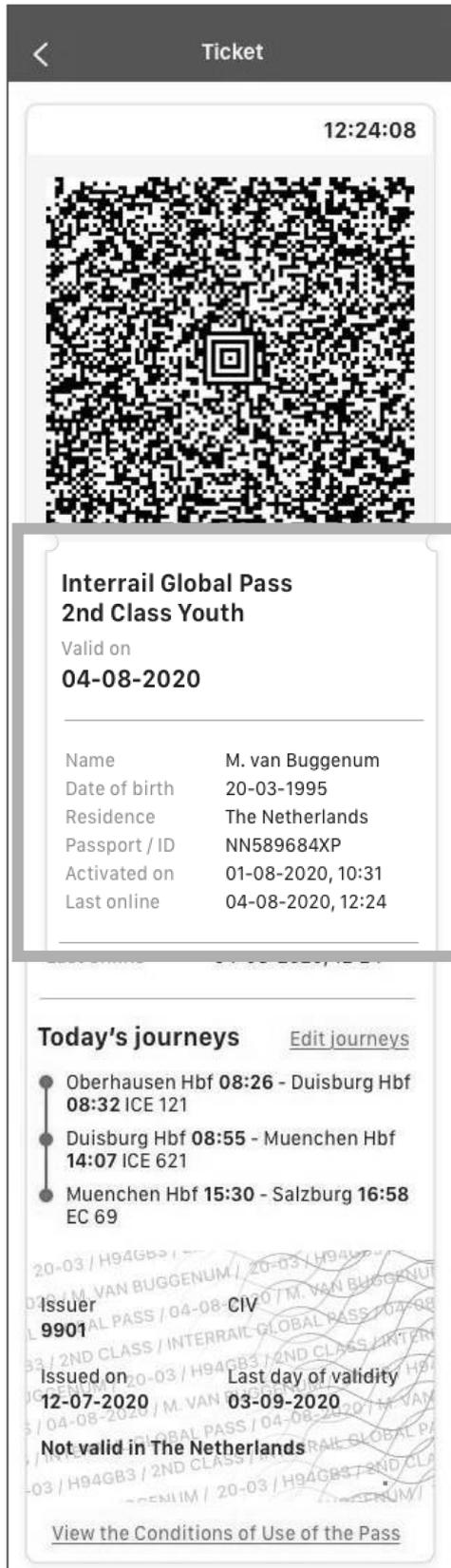
- **Encabezado del billete con el texto "Ticket"** en color "verde aqua" (verde azulado). Al viajar con un Pase Continuo, en el encabezado de la aplicación se mostrará una fecha en la que se puede hacer clic y que lleva a un calendario. Este calendario muestra todos los días de viaje disponibles dentro de la validez del Pase



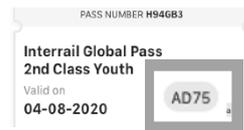
Encabezado de un Pase Continuo

- **El reloj digital en movimiento (hh: mm: ss)** que muestra la hora del teléfono móvil del viajero. Es un elemento de seguridad crucial, ya que evita que los estafadores puedan viajar con una foto (captura de pantalla) o un PDF del billete de día.
- **Un código de barras** de acuerdo con las especificaciones UIC. Se creará un nuevo código de barras para cada billete de día del Pase Móvil.
- **El número de Pase** (ejemplo H94GB3) es un número único. Puede ser utilizado por el servicio de atención al cliente de Eurail B.V. como referencia a un Pase Móvil en particular o para verificar el estado "en tiempo real" de un Pase Móvil a través del sitio web de Inspección de Billetes. El número de Pase es el mismo para cada billete de día que se crea en un Pase determinado.

Parte 2:



- **La información del producto** que muestra el tipo de Pase, la Clase en la que el cliente puede viajar y la Categoría en la que se encuentra el viajero.
- **La fecha de "Valid on"** que especifica en qué fecha es válido el billete de día del Pase Móvil. Debe coincidir con la fecha del viaje.
- **Si es aplicable;** Se puede mostrar un atributo para los Pases AD75 y los Tour Pases.



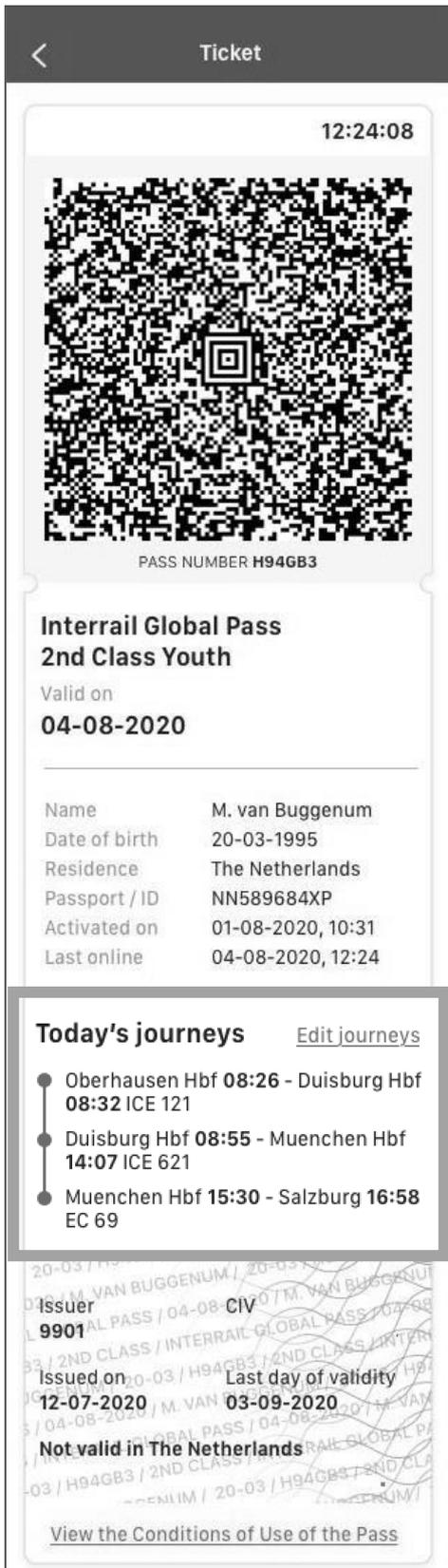
Atributo AD75



Atributo Pase turístico

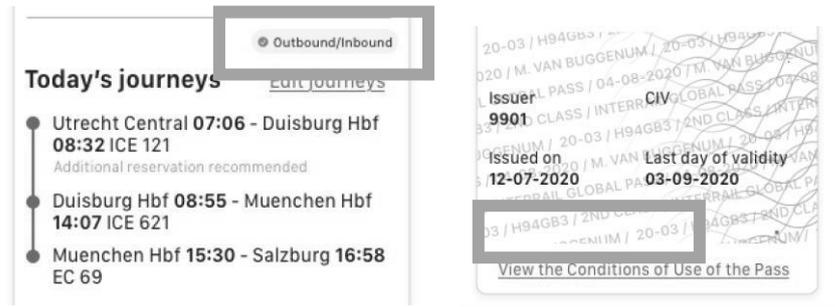
- **Datos personales** que muestran el nombre (inicial + apellido), la fecha de nacimiento, el país de residencia del viajero (relevante con respecto al viaje de salida *outbound*/ regreso *inbound*) y el pasaporte/número de identificación del viajero.
- **La fecha/hora de 'Activated on'** que muestra la fecha / hora en que se activó este billete de día particular de un Pase Móvil Flexible. Todos los billetes de día de los Pases Continuos se activan automáticamente en el momento en que se activa el Pase, por lo tanto, la hora "activada" será la misma para todos estos billetes de día y mostrará la hora en que se activó el Pase en general.
- **La última fecha / hora en línea** muestra la fecha / hora en la que el viajero estuvo en línea por última vez. En línea significa haber abierto la aplicación Eurail / Interrail Rail Planner mientras se está conectado a Internet al mismo tiempo. La última fecha / hora en línea nunca puede exceder las 72 horas. Si ha transcurrido este período y el cliente no ha estado en línea, el Pase Móvil queda automáticamente 'inactivo' en el dispositivo y en el sistema, lo que significa que no se puede usar hasta que se establezca una conexión a Internet y se haya verificado el Pase en el sistema. El Pase Móvil se verifica periódicamente en el sistema para garantizar la validez y evitar fraudes. Una vez que el viajero se conecta, el estado del Pase Móvil cambia a "activado", lo que le permite al cliente usarlo nuevamente.

Parte 3:



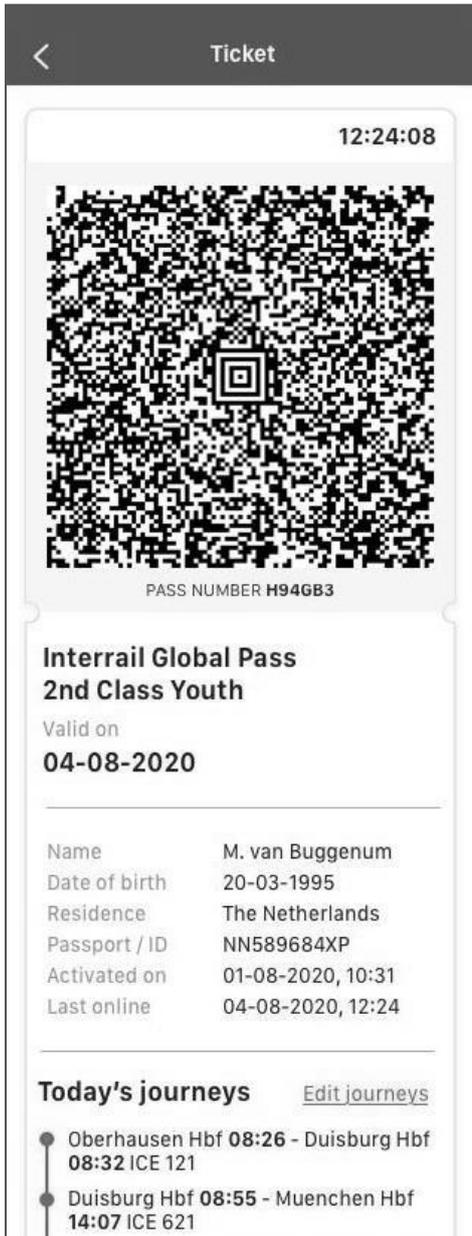
- *'Today's journeys'* muestra los trayectos que un viajero guardó en *My Trip* y que se agregaron a un día de viaje del Pase. Si el trayecto en el billete de día no está actualizado, el interventor puede pedirle al viajero que actualice sus trayectos.

- **Si es aplicable;** En esta parte del billete de día, se puede mostrar un atributo para los viajes de salida (*outbound*) y regreso (*inbound*). Al viajar con un Interrail Global Pass, un viajero puede hacer 2 viajes en su país de residencia. El uso de estos viajes se regula automáticamente mediante el sistema de Pase Móvil. Cuando se utiliza el viaje de salida (*outbound*) / regreso (*inbound*), el siguiente atributo se agrega a la parte de *"Today's journeys"* del billete de día y la nota al pie: "No válido en [País de residencia]" desaparece del código de onda.



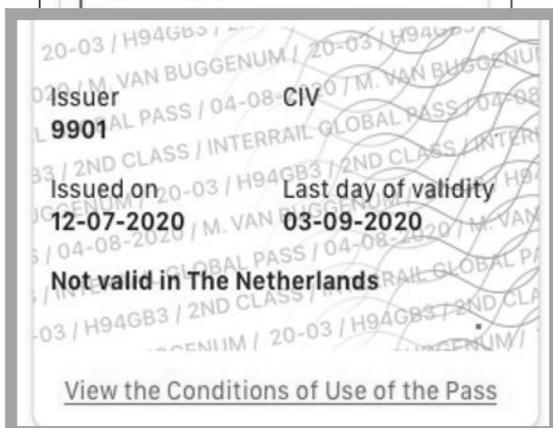
Viaje de outbound / inbound Nota al pie desaparece utilizado

- **Hay que tener en cuenta; 1)** que el horario utilizado en la sección *Planner* es un horario fuera de línea sin información en tiempo real. Debido a esto, pueden ocurrir discrepancias entre los datos en tiempo real y la aplicación. **2)** los *"Today's journeys"* se utilizan para compartir las recaudaciones del Pase Móvil, así como los datos de viaje a través del sistema con Eurail B.V.



Parte 4:

- **Diseño del fondo de seguridad** (código de onda seguro). Encima del código de onda se encuentra el texto *'Issuer 9901'* que se refiere al código emisor de Eurail B.V. El texto *'CIV'* también es estático y será el mismo para todos los billetes de día del Pase Móvil. La fecha de *"Issued on"* es la fecha en que el Pase Móvil ha sido comprado por el viajero y emitido por el distribuidor. El *"Last day of validity"* se refiere al último día de la validez general del Pase Móvil.
- **Si es aplicable;** aparece la nota al pie 'Not valid in [País de residencia]'. Solo se aplica cuando un viajero está utilizando un Interrail Global Pass y no está utilizando un viaje de salida (*outbound*) / regreso (*inbound*), por lo tanto, no viaja en su país de residencia.
- **Información de fondo en el código de onda** que repite los detalles personales del viajero y la información del producto. La posición de esta información puede cambiar y es diferente para cada billete de día.
- Hay un enlace a las **Condiciones de uso del Pase** que llevará al cliente a estas condiciones en la sección *"More"* de la aplicación Eurail / Interrail Rail Planner.



Pasos a seguir en la inspección

VALIDACIÓN VISUAL DEL CONTENIDO

1. Información del Pase >> ej. Pase de 1ª / 2ª clase, Adulto o Joven, Eurail o Interrail y la fecha "Valid on"
2. Pasaporte / DNI >> si el viajero es la misma persona definida en el Pase Móvil
3. Contenido en el código de onda >> ej. si el nombre del viajero está incluido en el código de onda

POSIBLES CONTROLES DEL CONTENIDO

- ¿La fecha de "Valid on" coincide con la fecha de hoy (o ayer en el caso de un tren nocturno)?
- ¿Los detalles personales en el billete de día del Pase Móvil coinciden con los detalles en el pasaporte / ID y la residencia del viajero?
- ¿Viaja el cliente en el país de residencia (solo Interrail Global Pass)? Si es así, verificar que el atributo salida (*outbound*) / regreso (*inbound*) está presente en el billete y que la nota al pie "Not valid in [País de residencia]" desapareció en el código de onda.
- ¿Viaja el cliente en la clase correspondiente a su Pase?
- ¿Se ha agregado el tren con el que viaja actualmente el cliente a sus "Today's journeys" (viajes de hoy)?
- ¿Puede el cliente desplazar la pantalla hacia abajo para poder ver el código de onda seguro?

VALIDACIÓN VISUAL DE LAS CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD

1. Elemento de seguridad móvil >> el reloj digital (hora, minuto, segundos) se mueve y muestra la hora del teléfono del viajero
2. Contenido dentro del código de onda >> el número de Pase único y el nombre del viajero en el código de onda coinciden con los detalles en la parte superior del billete.

POSIBLES CONTROLES DE LAS CARACTERÍSTICAS DE SEGURIDAD

- ¿Se mueve el reloj digital?
- ¿Puede verse una repetición de algunos de los detalles (por ejemplo, número de pase, nombre) dentro del código de onda?

INSPECCIÓN DE CÓDIGO DE BARRAS (SIN CONEXIÓN)

En un futuro próximo, estará disponible el dispositivo de inspección para escanear el código de barras. Se podrá ver los siguientes elementos del billete: el nombre y la residencia del viajero, el número de pasaporte / identificación y la fecha de nacimiento del viajero, la validez del pase, el tipo de pase y la categoría del viajero (niño, joven, adulto, senior).

SITIO WEB DE INSPECCIÓN DE BILLETES (EN LÍNEA)

El estado "en tiempo real" de un Pase Móvil puede verificarse en línea a través de un sitio web dedicado de inspección de billetes (TIW). Después de haber verificado el Pase Móvil a través de la validación visual del contenido y las características de seguridad, se puede consultar el sitio web de inspección de billetes como un paso de seguridad adicional introduciendo los detalles solicitados en la página tiw.eurail.com

En el caso de tener dudas sobre un billete de día del Pase Móvil o sobre el Pase Móvil en general, se puede verificar su estado 'en tiempo real' en el sitio web de inspección (TIW por sus siglas en inglés), introduciendo los datos que se solicitan.

RENFE SPAIN PASS

Actualización de las condiciones de comercialización del pase RENFE SPAIN PASS.

DESCRIPCIÓN

Pase personal e intransferible que permite realizar **4, 6, 8, ó 10 viajes** en los trenes de Renfe Viajeros, en función del número de viajes escogido, durante el periodo de validez y de utilización. Dirigido a clientes con residencia permanente fuera de España, con precios diferentes para adultos y niños.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Servicios AVE, Larga Distancia (excepto en plazas acostadas), Avant y Media Distancia Convencional.

Combinado Cercanías

Con la formalización de un billete AVE o de Larga Distancia, el cliente podrá obtener de forma gratuita, tanto en origen como en destino, un billete de cercanías según se especifica en la Tarifa Especial nº 2 "Combinado Cercanías".

MODALIDADES

El pase RENFE SPAIN PASS está disponible en dos modalidades:

➤ NIÑO

Para niños entre 4 y 13 años cumplidos el primer día de validez de pase. Los menores de 4 años viajarán gratis a condición de no ocupar plaza, y en AVE y Larga Distancia deberán adquirir el Billeto Gratuito Niño.

➤ ADULTO

Para el resto de clientes.

En ambos casos, está disponible en las siguientes clases:

➤ PREFERENTE

Para realizar viajes en clase Preferente. El titular de este pase podrá utilizar otra clase inferior, sin derecho a ningún tipo de compensación.

➤ TURISTA

Para realizar viajes en clase Turista. El titular de este pase podrá utilizar otra clase superior, abonando la diferencia de la nueva plaza a tarifa General/Base.

PERIODO DE UTILIZACIÓN Y VALIDEZ

La validez de RENFE SPAIN PASS es de 6 meses desde su adquisición.

Desde la primera formalización, el cliente dispondrá de un mes para realizar el número de viajes escogidos al adquirir el pase.

Solo será válido para el trayecto y tren formalizado.

Si durante el periodo de validez se modificaran los precios del pase, los trayectos de este no utilizados serán válidos hasta la caducidad del mismo.

COMPATIBILIDAD CON OTROS DESCUENTOS

El precio del pase no será acumulable a otros descuentos.

CANALES DE VENTA DEL PASE

RENFE SPAIN PASS se podrá adquirir en puntos de venta (taquillas) en las estaciones, www.renfe.com, agencias de viajes, oficina de ventas de Ceuta, agencias virtuales y Máquinas Autoventa Multiproducto.

Para la compra del pase es preceptiva la presentación del pasaporte o del documento correspondiente que acredite la identidad del titular. En el caso de que el cliente tenga nacionalidad española con residencia en otro país, será imprescindible presentar el certificado de residencia para su expedición.

OPERATIVA EN SISTEMAS DE VENTA (del Pase y de las formalizaciones)

Según se especifica en el Anexo de esta norma.

RENFE SPAIN PASS – PASE	
CAMBIOS	ANULACIONES
<p>No se admite el cambio del pase RENFE SPAIN PASS.</p>	<p>RENFE SPAIN PASS se podrá anular sin coste, siempre que no se haya realizado ninguna operación sobre el mismo durante las 24 horas siguientes a la compra.</p> <p>En el caso de haber hecho alguna operación con el pase, pero no se haya utilizado ningún viaje, se podrá anular con un coste del 15% del precio de dicho pase, en concepto de gastos de anulación.</p> <p>No admite anulación una vez realizado el primer viaje.</p> <p>Para el resto de condiciones, es de aplicación lo recogido en la Tarifa Especial nº 1 “Cambios y Anulaciones” – Apartado A) Anulaciones y en la Tarifa Especial nº 1 “Maquinas Autoventa Multiproducto”: Anulación de billetes.</p>

FORMALIZACIÓN DEL VIAJE

La formalización es obligatoria para cada viaje, con un máximo de una plaza por tren y día.

Desde la primera fecha de formalización solo se podrán realizar formalizaciones para fechas posteriores a esta.

Podrá realizarse en los puntos de venta (taquillas) de las estaciones, www.renfe.com, agencias de viaje, oficina de viajes de Ceuta, venta telefónica, agencias virtuales y Máquinas Autoventa Multiproducto.

La formalización del viaje no se tiene que realizar necesariamente por el mismo canal de adquisición del pase.

FORMALIZACIÓN DEL VIAJE	
CAMBIOS	ANULACIONES
No se admite el cambio de la formalización de los viajes.	<p>Se admiten las anulaciones de las formalizaciones de los viajes.</p> <p>La anulación de una formalización, realizada dentro de los límites horarios establecidos para cada canal de venta, no llevará ningún coste asociado para el cliente. Dicha solicitud podrá hacerse por medio de venta telefónica, www.renfe.com, agencias de viaje o en puntos de venta (taquillas) en las estaciones, restituyéndose el saldo anterior del pase.</p> <p>En el caso de billetes con mejora de clase tendrán una deducción del 15% sobre el importe a devolver, en concepto de gastos de anulación.</p> <p>Para el resto de condiciones, es de aplicación lo recogido en la Tarifa Especial nº 1 "Cambios y Anulaciones" – Apartado A) Anulaciones y en la Tarifa Especial nº 1 "Máquinas Autoventa Multiproducto": Anulación de billetes.</p>

ROTURA, ROBO O EXTRAVÍO DEL PASE

El cliente deberá dirigirse a los puntos de venta (taquillas) en las estaciones y en www.renfe.com, donde, acreditando su identidad, se procederá a la reemisión del pase, actualizándose con el consumo que se hubiese realizado.

Excepcionalmente, sólo los puntos de venta (taquillas) en las estaciones están autorizados al cambio de pase por errores en la emisión.

CONTROL DE ACCESO Y EN RUTA

El cliente deberá presentar el billete (formalización del viaje) junto con el pase en el control de acceso o en ruta, y conservarlos hasta la finalización del viaje.

El personal encargado requerirá el documento que acredite la identidad del titular del pase, así como el certificado de residencia en el caso de que el cliente tenga nacionalidad española y resida en otro país.

Si no presenta los documentos señalados en el control de acceso, se le ofrecerá, si se cuenta con medios para ello, la posibilidad de regularizar el viaje en el propio control de acceso. En cualquier caso, el cliente podrá realizar la regularización del viaje en la taquilla.

En ruta, si el cliente no presenta alguno de los documentos anteriores, se le considerará viajero desprovisto de título de transporte válido para viajar, y estará sujeto a lo indicado en la Tarifa Especial nº 1 "Viajeros sin título de transporte válido – Prolongación de recorrido – Mejora de clase".

PROLONGACIÓN DE RECORRIDO



Podrá realizarse la prolongación de recorrido, previa comunicación al personal encargado de la intervención/supervisión en ruta y disponibilidad de plazas, abonando en el acto y en metálico el nuevo trayecto a tarifa General/Base.

Según las condiciones establecidas en la Tarifa Especial nº 1 "Viajeros sin título de transporte válido – Prolongación de recorrido – Mejora de clase"

MEJORA DE CLASE EN RUTA

Podrá realizarse la mejora de clase, previa comunicación al personal encargado de la intervención/supervisión en ruta y disponibilidad de plazas, abonando en el acto y en metálico la nueva plaza a tarifa General/Base.

Según las condiciones establecidas en la Tarifa Especial nº 1 "Viajeros sin título de transporte válido – Prolongación de recorrido – Mejora de clase".



PROGRAMA DE FIDELIZACIÓN

La adquisición de este pase no es susceptible de beneficiarse del programa de fidelización de Renfe Viajeros.

POSVENTA

Según se establece en las Condiciones de Posventa.

OTRAS CONDICIONES

Lo no recogido en la presente norma se rige por lo señalado en las Tarifas Especiales correspondientes y/o Condiciones Generales de los Contratos de Transporte.

Esta Tarifa anula y sustituye a la Tarifa Especial nº 2 I.6 de fecha 22 de enero de 2013.

FRANCISCO CAÑAMERO PALACIOS
Director Comercial

Vº Bº
RAMÓN AZUARA SÁNCHEZ
Director General de Renfe Viajeros

ANEXO 1
OPERATIVA EN SISTEMAS DE VENTA (del Pase y de las formalizaciones)

EN WWW.RENFE.COM SE ACCEDE POR EL APARTADO >> OTROS PRODUCTOS RENFE

Una vez que se accede, se presenta una pantalla que contiene un texto descriptivo de las condiciones comerciales, disponiendo asimismo de un menú que permite las siguientes funcionalidades:

Compra, impresión, formalización de viajes, anulación del título o de formalización de viajes, consultas,

Tras la opción "Compra" es obligatorio rellenar los campos Pasaporte, País y nº de documento.

renfe
Compra de Billetes

1 ABONOS 2 COMPRA 3 CONFIRMACIÓN 4 IMPRESIÓN

Datos Generales

Tipo documento (*): Pasaporte

Documento (*): 123456789

País (*): Estados Unidos

A continuación, y mediante un proceso guiado por diversos menús, la aplicación permite:

- Seleccionar el tipo de pase por clase.
- Seleccionar el nº de viajes escogido.
- Seleccionar la fecha de inicio de validez del pase, hasta con 6 meses de antelación.
- Seleccionar el nº de viajeros por categorías: Adulto y Niño
- Añadir los datos personales del comprador y el modo de pago elegido.

Datos del Abono a comprar

Tratamiento (*):	<input checked="" type="radio"/> Sr. <input type="radio"/> Sra.	País (*):	Estados Unidos
Nombre (*):	JOHN	Tipo Documento (*):	Pasaporte
Primer Apellido (*):	SMITH	Documento (*):	123456789
Segundo Apellido:		Fecha Nacimiento (*):	17/05/1985
E-mail:	johnsmith@gmail.com	Verificar E-mail:	johnsmith@gmail.com
Prefijo:	+1	Tel. Fijo:	01333666999
Tel. Móvil:	+01333666999	Tipo Viajero (*):	Adulto
Clase (*):	CLASE TURISTA	País de Residencia:	US - United States
Viajes (*):	4		

Precio :

Una vez adquirido el pase, el viajero ha de efectuar las reservas de plaza seleccionando "Formalización"

A continuación, deberá cumplimentar los campos solicitados, y tras identificar el abono podrá realizar la reserva de los viajes".



1 ABONOS 2 FORMALIZACIÓN 3 SELECCIÓN 4 FECHAS 5 RESULTADO E IMPRESIÓN

Búsqueda del Abono para formalizar

Número de Abono:

Localizador:

DNI/Pasaporte (*):

EN TAQUILLAS DE LAS ESTACIONES, TODAS LAS OPERACIONES SE REALIZAN EN LA PESTAÑA ABONOS

El sistema de venta VCX dispone de una operativa similar y cuenta con una gama más completa de funcionalidades.

EN AGENCIAS.RENFE.COM, SE ACCEDE POR EL APARTADO >> ABONOS

Una vez que se accede, se presenta una pantalla que contiene un texto descriptivo de las condiciones comerciales, disponiendo asimismo de un menú que permite las siguientes funcionalidades:

Compra, impresión, formalización de viajes, anulación del título o de formalización de viajes, consultas,

**ANEXO 2
PRECIOS DE LOS PASES****TURISTA**

Nº de viajes	Adulto	Niño
4 viajes	195 €	145 €
6 viajes	275 €	200 €
8 viajes	350 €	255 €
10 viajes	410 €	305 €

PREFERENTE

Nº de viajes	Adulto	Niño
4 viajes	270 €	200 €
6 viajes	380 €	280 €
8 viajes	480 €	350 €
10 viajes	560 €	410 €

ANEXO 3
FACSIMILES

RENFE SPAIN PASS – Pase de 4 viajes – www.renfe.com



RENFE Spain Pass

CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACIÓN

- Renfe Spain Pass es personal e intransferible. Necesario acreditar identidad con pasaporte. Sólo es válido para personas con residencia fuera de España.
- Renfe Spain Pass le permite viajar en los trenes autorizados (excluyendo plazas acostadas), en función del número de viajes escogidos.
- Renfe Spain Pass es válido durante los 6 meses siguientes a la fecha de compra y puede utilizarse durante 1 mes posterior al primer viaje efectuado.
- Se aplicarán gastos de anulación a partir de las 24 horas siguientes a su compra. No admite reembolso tras realizar el primer viaje.
- Es necesario adquirir un billete-reserva sin cargo para viajar. Deberá llevar obligatoriamente el billete impreso junto con Renfe Spain Pass para acceder al tren.
- En caso de pérdida, deterioro o robo de su Renfe Spain Pass puede volver a imprimir un duplicado.
- Más información en www.renfe.com.

DNI: 00000001R

Pruebas DGV Renfe

Número de Abono: 7694000640276

LOC: 9LGTPS79

03/05/2016 16:15

Adulto

CLASE TURISTA

Periodo de validez: 03/05/2016 al 02/11/2016

Trayecto: España

España

Num. Viajes: 4

972*****036

Total: 195,00 € . IVA: (10%) 17,7 €

Gastos de Gestión: 0,00 €





Tasa de Seguridad, S.O.V., S.R.C. e I.V.A. Incluidos 0605261325 C.I.F.: A86863189

Mantenga la integridad de toda la hoja, sin cortar ninguna de las zonas impresas.

EXTRACTO DE LAS CONDICIONES DE VIAJE

- Este billete constituye su contrato de transporte, consérvelo hasta el final del viaje.
- Es obligatorio presentar los documentos que acrediten descuentos. Los Bonos/Abonos junto a las formalizaciones. Se podrá solicitar un documento de identificación válido.
- Renfe tiene establecidos diferentes compromisos de puntualidad y calidad en todos su trenes, en caso de incumplimiento de estos, tendrá derecho a la indemnización correspondiente.
- Como máximo 3 bultos de equipaje de mano. La suma del peso de los 3 no superará los 25 kg., ni la suma de sus dimensiones los 290 cm. El mayor de ellos no debe superar 85 x 55 x 35 cm.
- También, las sillas y coches portabebé, que deberán ser plegados a bordo. Los instrumentos musicales en una funda y que no superen 30 x 120 x 38 cm. Las bicicletas plegadas y desmontadas en su funda, y sus tres dimensiones no superarán los 180 cm. En trenes de Media Distancia Convencional no es necesario que la bicicleta viaje dentro de una funda.
- Solamente se podrá transportar un equipaje especial por viajero, más un solo equipaje de mano que no supere las dimensiones de 55 x 35 x 25 cm. Para más información www.renfe.com
- Servicio cubierto por S.O.V. y S.R.C.
- Condiciones Generales de los Contratos de Transporte www.renfe.com





*Look for discount coupons
for tourist cards, guided visits,
museums, restaurants...!!*

- CONDITIONS OF USE**
- The Renfe Spain Pass is strictly personal, non-transferable and valid only upon presentation of a passport or other recognised travel identification document. The Renfe Spain Pass is not entitled for the Spanish residents.
 - The Renfe Spain Pass allows you to travel in all authorised Renfe AVE, Long and Medium Distance (sleepers excluded). You choose the number of journeys you wish to make.
 - The Renfe Spain Pass is valid for 6 months from the date of purchase. Once you make your first journey, it remains valid for a period of one month.
 - A cancellation fee applies 24 hours after your purchase. No refund after the first journey.
 - In order to travel on any train, you must reserve a seat. There is not extra charge for such reservations. To board the train, you must always carry on your person both your Renfe Spain Pass and your reservation. You can reserve your seat on www.renfe.com, authorised travel agencies or at station.
 - In case of loss, damage or if your Renfe Spain Pass has been stolen, you can print a new one that will be updated with the remaining journeys.
 - For further information see www.renfe.com

Descarga ya la App Renfe Ticket



Renfe pone a disposición de sus clientes una aplicación para la compra de billetes a través de dispositivos móviles iPhone y Android. Puedes descargar esta aplicación desde este código QR.



Más información en www.renfe.com



- CLASE TURISTA-163,00
Loc. Compra 9LGTPS79



RENFE SPAIN PASS – Formalización de pase de 4 viajes – www.renfe.com

Num. Billete: 7386500644854
 Localizador: Y4P8K8LJ
 Combinado Cercanías: 9CC CZ

**RENFE SPAIN PASS
 TICKET+RESERVATION**

Abono: 7694000640276
 1/4

Salida MADRID-P.A 26/05/2016 05.50
Llegada BCN-SANTS 26/05/2016 08.55
 AVE 03053 ()

Coche 7 Turista

Plaza: 17C
 DNI:0000001R
 PRUEBAS DGV RENFE

DEBERA LLEVAR OBLIGATORIAMENTE SU BILLETE IMPRESO JUNTO CON EL RENFE SPAIN PASS ASOCIADO AL BILLETE PARA ACCEDER AL TREN

16:18 03/05/2016



Tasa de Seguridad, S.O.V., S.R.C. e I.V.A. Incluidos 0605261325 C.I.F.: A6688189

Mantenga la integridad de toda la hoja, sin cortar ninguna de las zonas impresas.

EXTRACTO DE LAS CONDICIONES DE VIAJE

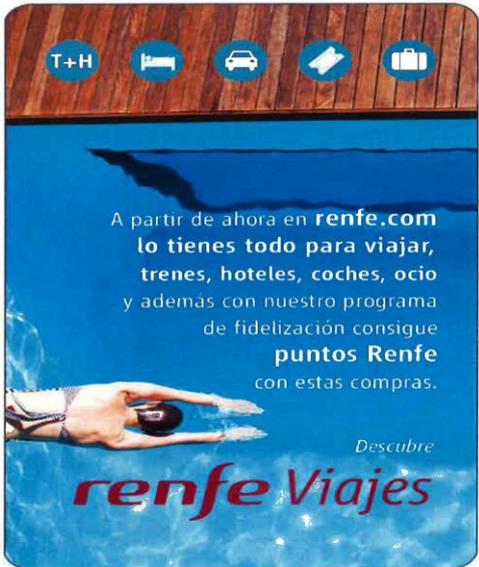
- Este billete constituye su contrato de transporte, consérvelo hasta el final del viaje.
- Es obligatorio presentar los documentos que acrediten descuentos. Los Bonos/Abonos junto a las formalizaciones. Se podrá solicitar un documento de identificación válido.
- Renfe tiene establecidos diferentes compromisos de puntualidad y calidad en todos su trenes, en caso de incumplimiento de estos, tendrá derecho a la indemnización correspondiente.
- Como máximo 3 bultos de equipaje de mano. La suma del peso de los 3 no superará los 25 kg., ni la suma de sus dimensiones los 290 cm. El mayor de ellos no debe superar 85 x 55 x 35 cm.
- También, las sillas y coches portabebé, que deberán ser plegados a bordo. Los instrumentos musicales en una funda y que no superen 30 x 120 x 38 cm. Las bicicletas plegadas y desmontadas en su funda, y sus tres dimensiones no superarán los 180 cm. En trenes de Media Distancia Convencional no es necesario que la bicicleta viaje dentro de una funda.
- Solamente se podrá transportar un equipaje especial por viajero, más un solo equipaje de mano que no supere las dimensiones de 55 x 35 x 25 cm. Para más información www.renfe.com
- Servicio cubierto por S.O.V. y S.R.C.
- Condiciones Generales de los Contratos de Transporte www.renfe.com

Descarga ya la App Renfe Ticket

Renfe pone a disposición de sus clientes una aplicación para la compra de billetes a través de dispositivos móviles iPhone y Android. Puedes descargar esta aplicación desde este código QR.




Más información en www.renfe.com



A partir de ahora en **renfe.com** lo tienes todo para viajar, trenes, hoteles, coches, ocio y además con nuestro programa de fidelización consigues **puntos Renfe** con estas compras.

Descubre **renfe Viajes**



03053 60000-71801 26/05/2016 Turista 7-17C 793
 7386500644854 Loc. Compra Y4P8K8LJ



RENFE SPAIN PASS – Pase de 4 viajes – emitido por VCX

renfe
RENFE SPAIN PASS
CONDICIONES GENERALES DE UTILIZACION

renfe Spain Pass

- Renfe Spain Pass es personal e intransferible. Necesario acreditar identidad con pasaporte. Solo es valido para personas con residencia fuera de Espana.
- Renfe Spain Pass le permite viajar en los trenes autorizados (excluyendo plazas acostadas), en funcion del numero de viajes escogidos.
- Renfe Spain Pass es valido durante los 6 meses siguientes a la fecha de compra y puede utilizarse durante 1 mes posterior al primer viaje efectuado.
- Se aplicaran gastos de anulacion a partir de las 24 horas siguientes a su compra. No admite reembolso tras realizar el primer viaje.
- Es necesario adquirir un billete+reserva sin cargo para viajar. Es obligatorio llevar el billete impreso junto con Renfe Spain Pass para acceder al tren.
- En caso de perdida, deterioro o robo puede volver a imprimir un duplicado.
- Mas informacion en www.renfe.com

© CIT 1996

07101169926761

LOC.NA4BP36Y
 BILLETE NO VALIDO
 7027700616041
 RQXV2018
 0305201 12:38
RENFE SPAIN PASS
 Pasap:0000001R
 sd DASI
 Desde: 03/05/2016
 Hasta: 03/11/2016
 De:
 A:
 Clase:
 Num. Viajes: 4
 Total: 205,75
 IVA 10%18,63 @@

RENFE SPAIN PASS – Formalización de pase de 4 viajes - emitido por VCX

renfe

Billete + Reserva LOC.: HAP6CDMK
Abono: Combinado Cercanias: C3L3K
 Abono: 7462300641588 1/4 VCX AQBV7015 0005
 N. billete: 7778700647671 0305201 12:50

Fecha: 18MAY16	Coche: 0007 Turista
Salida: BCN-SANTS 06.40	Plaza: 11D SENTADA
Llegada: MADRID-P.A 09.25	
Producto: AVE 03462	

Fecha: Cierre del acceso	Coche:
Salida: al tren 2 minutos	Plaza:
Llegada: antes de la salida	
Producto:	

793 RENFE SPAIN PASS
 TARJETA

© CIT 1996

TOTAL (Euros) : ****0,00
 07101169926772

AQBV7015 0005
 0305201 12:50
 Fecha: 18MAY16
 Tren: 03462
 Coche: BCN-MAD
 Coche: 0007
 Plaza: 11D
 NUEVO C.I.F.
 A86868189
 Fecha:
 Tren:
 Plaza: PACO PEREZ
 Coche:
 Plaza:
 DNI: 00000****
 Tarifa: 793
 Total: ****0,00 @@

renfe



2. II Plan de Igualdad de Género

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	7
2. GRUPO Renfe y EL COMPROMISO CON LA IGUALDAD DE GÉNERO	9
2.1. Grupo Renfe	9
2.2. Compromiso de Renfe con la Igualdad de Género	10
2.3. Vínculos con otros programas	10
2.3.1. Plan Estratégico de Renfe	11
2.3.2. Responsabilidad Social Empresarial	11
2.3.3. Objetivos de Desarrollo Sostenible	12
3. DIAGNÓSTICO	13
3.1. Informe de Diagnóstico de la Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora	14
3.1.1. Metodología y herramientas utilizadas	14
3.1.2. Información básica de la empresa	14
3.1.3. Organigrama	16
3.1.4. Análisis cuantitativo de la plantilla	16
3.1.5. Análisis de igualdad por materia	19
3.1.6. Conclusiones y propuestas	27
3.2. Informe de Diagnóstico de Renfe Viajeros	28
3.2.1. Metodología y herramientas utilizadas	28
3.2.2. Información básica de la empresa	28
3.2.3. Organigrama	29
3.2.4. Análisis cuantitativo de la plantilla	30
3.2.5. Análisis de igualdad por materia	32
3.2.6. Conclusiones y propuestas	41
3.3. Informe de Diagnóstico de Renfe Mercancías	42
3.3.1. Metodología y herramientas utilizadas	42
3.3.2. Información básica de la empresa	43

3.3.3. Organigrama	44
3.3.4. Análisis cuantitativo de la plantilla	44
3.3.5. Análisis de igualdad por materia	46
3.3.6. Conclusiones y propuestas	55
3.4. Informe de Diagnóstico de Renfe Fabricación y Mantenimiento	56
3.4.1. Metodología y herramientas utilizadas	56
3.4.2. Información básica de la empresa	56
3.4.3. Organigrama	58
3.4.4. Análisis cuantitativo de la plantilla	58
3.4.5. Análisis de igualdad por materia	60
3.4.6. Conclusiones y propuestas	68
3.5. Informe de Diagnóstico de Renfe Alquiler Ferroviario	69
3.5.1. Metodología y herramientas utilizadas	69
3.5.2. Información básica de la empresa	70
3.5.3. Organigrama	71
3.5.4. Análisis cuantitativo de la plantilla	71
3.5.5. Análisis de igualdad por materia	73
3.5.6. Conclusiones y propuestas	77
3.6. Encuesta de la Comisión de Igualdad del Grupo Renfe	78

4. AUDITORÍA RETRIBUTIVA

79

4.1. Informe de Auditoría Retributiva de la E.P.E. Renfe Operadora	79
4.1.1. Objetivo y contenido de la auditoría retributiva	79
4.1.2. Metodología del registro retributivo	80
4.1.3. Sistema analítico utilizado para la valoración de puestos de trabajo	82
4.1.4. Descripción de los datos del registro	84
4.1.5. Identificación de las posibles brechas salariales	87
4.1.6. Descripción del proceso y del sistema de valoración	93

ÍNDICE

4.1.7. Plan de actuación para la reducción de diferencias salariales	97
4.2. Informe de Auditoría Retributiva de Renfe Viajeros	98
4.2.1. Objetivo y contenido de la auditoría retributiva	98
4.2.2. Metodología del registro retributivo	98
4.2.3. Sistema analítico utilizado para la valoración de puestos de trabajo	100
4.2.4. Descripción de los datos del registro	103
4.2.5. Identificación de las posibles brechas salariales	108
4.2.6. Descripción del proceso y del sistema de valoración	114
4.2.7. Plan de actuación para la reducción de diferencias salariales	118
4.3. Informe de Auditoría Retributiva de Renfe Mercancías	119
4.3.1. Objetivo y contenido de la auditoría retributiva	119
4.3.2. Metodología del registro retributivo	119
4.3.3. Sistema analítico utilizado para la valoración de puestos de trabajo	121
4.3.4. Descripción de los datos del registro	123
4.3.5. Identificación de las posibles brechas salariales	127
4.3.6. Descripción del proceso y del sistema de valoración	133
4.3.7. Plan de actuación para la reducción de diferencias salariales	137
4.4. Informe de Auditoría Retributiva de Renfe Fabricación y Mantenimiento	138
4.4.1. Objetivo y contenido de la auditoría retributiva	138
4.4.2. Metodología del registro retributivo	139
4.4.3. Sistema analítico utilizado para la valoración de puestos de trabajo	141
4.4.4. Descripción de los datos del registro	143
4.4.5. Identificación de las posibles brechas salariales	148
4.4.6. Descripción del proceso y del sistema de valoración	155
4.4.7. Plan de actuación para la reducción de diferencias salariales	159
4.5. Informe de Auditoría Retributiva de Renfe Material de Alquiler	160
4.5.1. Objetivo y contenido de la auditoría retributiva	160
4.5.2. Metodología del registro retributivo	161
4.5.3. Sistema analítico utilizado para la valoración de puestos de trabajo	163

4.5.4. Descripción de los datos del registro	165
4.5.5. Identificación de las posibles brechas salariales	166
4.5.6. Descripción del proceso y del sistema de valoración	168
4.5.7. Plan de actuación para la reducción de diferencias salariales	172

5. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y EL TRATAMIENTO DE LOS CASOS DE ACOSO SEXUAL, ACOSO POR RAZÓN DE SEXO Y ACOSO MORAL 174

6. ESTRUCTURA, ESTRATEGIAS Y ACCIONES DEL PLAN DE IGUALDAD 185

6.1. Propósito del Grupo Renfe	185
6.2. Marco legal	185
6.3. Principios rectores del plan	186
6.4. Objetivos del plan	186
6.5. Alcance y ámbitos de aplicación	187
6.6. Áreas de acción	188
6.7. Vigencia	189
6.8. Acciones y medidas	189
6.8.1. Acceso al Grupo Renfe	189
6.8.2. Condiciones de trabajo y carrera profesional	191
6.8.3. Formación	192
6.8.4. Comunicación y sensibilización	194
6.8.5. Lenguaje e imagen no sexista	195
6.8.6. Tiempo de trabajo, conciliación y corresponsabilidad de la vida personal, laboral y familiar	196
6.8.7. Retribuciones	198
6.8.8. Salud laboral y prevención de riesgos laborales	199
6.8.9. Violencia de género	200

ÍNDICE

7. SISTEMA DE GESTIÓN	202
7.1. Metodología de trabajo	202
7.2. Instrumentos para la gobernanza del PIGGR	203
7.2.1. Mesa Técnica de Igualdad y Aspectos Sociolaborales (MTIASL)	203
7.2.2. Observatorio de Igualdad de Género	204
7.2.3. Informes de evaluación	205
7.2.4. Programas de sensibilización, información y formación	205
7.2.5. Recursos	206
7.3. Procedimiento de modificación e interpretación del PIGGR	206
8. Anexo: Glosario de términos	207

1. INTRODUCCIÓN

La igualdad entre mujeres y hombres y la eliminación de las desigualdades entre ambos sexos es un objetivo transversal reconocido en la normativa internacional y estatal.

Este principio fundamental, desarrollado en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, determina la redacción del II Plan de Igualdad de Género del Grupo Renfe que se concreta en un conjunto ordenado de medidas adoptadas después de realizar el diagnóstico de situación de la empresa, así como de las conclusiones de una encuesta realizada entre la totalidad de la plantilla.

El propósito es reducir y eliminar todas las posibles manifestaciones de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo y promover la igualdad real entre mujeres y hombres, con la eliminación de los obstáculos y estereotipos sociales que impidan alcanzar estas metas.

Características

En él se fijan los objetivos y las acciones que permitirán avanzar hacia la representación equilibrada y garantizar la igualdad efectiva entre mujeres y hombres con criterios de transversalidad, diálogo entre las partes implicadas, innovación y mejora continua:

- Garantizar la igualdad entre mujeres y hombres y la mejora de la convivencia dentro de la empresa.
- Eliminar modelos de conducta anclados en el pasado que siguen perpetuando desequilibrio en las relaciones entre mujeres y hombres.
- Contribuir a la conciliación de la vida laboral y familiar para ambos sexos.
- El cumplimiento de la legislación vigente y por tanto, la evitación de conductas sancionables.
- Aumentar las medidas efectivas para prevenir y erradicar las conductas discriminatorias de género y de acoso.
- Influir de forma positiva en el ambiente de trabajo, lo que también repercute en la competitividad y productividad de la empresa.

Participantes en la elaboración del Plan

Para la elaboración de este II Plan de Igualdad se constituyó un grupo de trabajo, que emanaba de la Mesa Técnica de Igualdad y Aspectos Sociolaborales del II Convenio Colectivo del Grupo Renfe, con objeto de lograr una implantación con la mayor implicación y garantías de éxito posibles, que estuvo formado por la representación de las personas trabajadoras de los sindicatos S.E.M.A.F., CC.OO. y U.G.T., la Dirección General de RR.HH., la Dirección de Relaciones Laborales y la Gerencia de Responsabilidad Social Empresarial.

Abreviaturas

En este documento se utilizan las siguientes abreviaturas:

BOE	Boletín Oficial del Estado
CCOO	Comisiones Obreras
EPE	Entidad Pública Empresarial
GA	Gerencia de Área
LOIEMH	Ley Orgánica para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres
MTIASL	Mesa Técnica de Igualdad y Aspectos Sociolaborales
NL	Normativa Laboral
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PIGGR	Plan de Igualdad de Género del Grupo Renfe
PRL	Prevención de Riesgos Laborales
RSE	Responsabilidad Social Empresarial
SEMAF	Sindicato Español de Maquinistas y Ayudantes Ferroviarios
STEM	Science, Technology, Engineering and Mathematics
UGT	Unión General de Trabajadores
VG	Violencia de Género

GRUPO Renfe y 2. EL COMPROMISO CON LA IGUALDAD DE GÉNERO

2.1. Grupo Renfe

Nuestros comienzos, se remontan 80 años atrás, cuando se acometió un proceso de reconstrucción y nacionalización de la industria del ferrocarril en nuestro país que dio lugar a la Red Nacional de Ferrocarriles Españoles en el año 1941.

Renfe Operadora nace en 2005, de la escisión de la antigua RENFE, está adscrita al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, somos una operadora del ferrocarril y prestamos el servicio de transporte de viajeros y mercancías.

Desde entonces nos hemos especializado y reafirmado en los valores que conforman nuestro ADN:



Liderazgo



Excelencia empresarial



Proximidad al cliente



Compromiso con la calidad



Seguridad



Eficiencia energética



Innovación

Sin olvidar la vocación de servicio público de un modo de transporte que quiere ser de todas y todos y para todas y todos, más allá de cualquier frontera.

El Grupo Renfe está formado principalmente por la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora y las Sociedades Anónimas Renfe Viajeros S.M.E., Renfe Mercancías S.M.E., Renfe Fabricación y Mantenimiento S.M.E., Renfe Alquiler de Material Ferroviario S.M.E., y Renfe of América Sociedad Mercantil Estatal, S.M.E., participadas íntegramente por Renfe-Operadora.

Con 5.000 trenes que circulan cada día en España, más de 500 millones de viajeros al año, alrededor de 15.000 personas en plantilla, comprometidas con su trabajo y los más destacados índices de puntualidad, calidad y satisfacción, en Renfe trabajamos para que el tren sea el protagonista de la movilidad en España y, al tiempo, ampliar nuestro negocio y traspasar fronteras.

2.2. Compromiso de Renfe con la Igualdad de Género

La dirección del Grupo Renfe declara su compromiso en el establecimiento y desarrollo de políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, así como en el impulso y fomento de medidas para conseguir la igualdad real en el seno de nuestra organización.

Asume este compromiso como una obligación para conseguir que este plan de igualdad sea un instrumento efectivo para conseguir la igualdad real y no solo para evitar las discriminaciones por razón de sexo, sino también para implantar en todos y cada uno de los ámbitos en que se desarrolla la actividad de esta empresa políticas que integren la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres, desde los procesos de selección y contratación de personas a la comunicación, sensibilización, responsabilidad social corporativa, pasando por la formación y procesos de promoción y clasificación profesional, la conciliación y ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral, la política retributiva y la prevención del acoso sexual y por razón de sexo.

Al igual que el anterior plan, la representación legal de las personas trabajadoras participan, no solo en el proceso de negociación colectiva, tal y como establece el mandato legal, sino en todo el proceso de desarrollo y evaluación de las mencionadas medidas de igualdad.

2.3. Vínculos con otros programas

Además de seguir los principios rectores determinados por la legislación vigente, el presente Plan se vincula a los siguientes planes:

➔ 2.3.1. Plan Estratégico de Renfe

La compañía está inmersa en un proceso de transformación cultural, en el marco de su Plan Estratégico 2019-2023, donde se pretende promocionar la diversidad de sus recursos humanos, desde una perspectiva de género, cultural, profesional y generacional, garantizando la igualdad de oportunidades tanto en el acceso como en el desarrollo profesional en la empresa.

Por razones históricas, el ferrocarril ha sido un sector muy masculinizado. Por ello, en Renfe estamos trabajando activamente en una estrategia para incorporar más y mejor talento femenino, con una estrategia para aumentar el ritmo de incorporación de mujeres a nuestra plantilla; visibilizando aún más si cabe, el importante trabajo que siempre han desarrollado y estudiando la posibilidad de implantar programas dirigidos a mujeres, incidiendo en aquellos colectivos en los que su presencia es menor: maquinistas, personal de talleres o en actividades relacionadas con profesiones STEM.

➔ 2.3.2. Responsabilidad Social Empresarial

Renfe tiene un compromiso con el desarrollo y progreso de la sociedad, asume la responsabilidad que le corresponde por el impacto de su actividad en la sociedad. Por ello, integra en su negocio diario las preocupaciones sociales, medioambientales, éticas y sobre derechos humanos a través de los principios y políticas que marcan la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial.

Nuestro capital humano es nuestro otro gran pilar y principal impulsor de cambio empresarial. Nuestro compromiso en materia de Responsabilidad Social Empresarial se concreta en políticas para garantizar la igualdad de oportunidades, la promoción de la formación, el fomento de la conciliación, la vigilancia de la salud y la seguridad de las personas.

La política de RSE, que se agrupa en siete compromisos, define e impulsa comportamientos para crear relaciones a largo plazo basadas en la confianza y la transparencia, en el marco de una cultura de negocio responsable en todas las empresas que forman parte del Grupo Renfe. Todo ello, a través de la promoción de un entorno de trabajo motivador y respetuoso que garantice la igualdad de oportunidades y el mérito, la igualdad y el respeto a la diversidad de opiniones, perspectivas, culturas, edades y géneros en nuestras empresas y la puesta en marcha de medidas que permitan conciliar la vida personal, familiar y profesional de la plantilla en un marco de igualdad y diálogo, entre otras.

⇒ 2.3.3. Objetivos de Desarrollo Sostenible

El grupo Renfe ha integrado en la estrategia empresarial los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) que marcan la Agenda de las Naciones Unidas para esta década, en el propio núcleo del negocio y en las relaciones y el diálogo que mantiene con todos los grupos de interés.

El objetivo 5 de estos ODS se refiere a la igualdad de género y persigue alcanzar la igualdad entre mujeres y hombres en todo el mundo y acabar con la discriminación y violencia por motivo de género. La igualdad de género no es solo un derecho de todas las personas, sino la base para lograr un mundo más equitativo.

Para contribuir a este objetivo, este II PIGGR establece medidas fundamentales para seguir avanzando hacia la igualdad real, así como para integrar la perspectiva de género en la gestión de Renfe.



3. DIAGNÓSTICO

Para la realización del presente plan de igualdad y en cumplimiento de la legislación vigente, se realizó un análisis detallado de la situación presente en la empresa respecto de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, con los datos obtenidos a fecha 31 de diciembre de 2017.

Este informe diagnóstico tenía el objetivo de identificar y estimar, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos, las desigualdades y desventajas existentes o que pudieran existir en la empresa para conseguir la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

A la vista de los datos obtenidos en este análisis, la Comisión de Igualdad de Oportunidades decidió hacer una consulta abierta a la totalidad de la plantilla para que valorara a la empresa respecto de la igualdad de oportunidades entre ambos sexos, el conocimiento e impacto del I Plan de Igualdad en la plantilla y las acciones que se consideraban necesarias para avanzar hacia la igualdad de género.

En noviembre de 2018, la Dirección de la empresa entregó en la Comisión de Igualdad de Oportunidades un informe sobre el diagnóstico de la situación en Renfe, la comparativa del mismo con el que se realizó para la elaboración del I Plan de Igualdad, los resultados de la encuesta y una propuesta de líneas de actuación básicas.

Con el objetivo de tener la información más ajustada posible a la realidad del momento presente, durante las reuniones mantenidas por el grupo de trabajo creado al efecto, los datos del informe diagnóstico han sido desagregados por sociedades y actualizados a 31 de diciembre de 2020.

Así, se ha realizado un informe diagnóstico de la sociedad Entidad Público Empresarial Renfe Operadora (que integra a las personas asignadas a los proyectos de Renfe of América a través de la Dirección General de Desarrollo y Estrategia), Renfe Viajeros, Renfe Mercancías, Renfe Fabricación y Mantenimiento y Renfe Alquiler de Material Ferroviario.

Al ser un grupo empresarial con el mismo origen y evolución histórica y al tener las políticas y herramientas de gestión centralizadas, las conclusiones de cada uno de los diagnósticos realizados por sociedad coinciden en su mayoría.

Por este motivo las acciones definidas y puestas en marcha como resultado de las conclusiones de los diagnósticos realizados son comunes a todo el grupo y a cada una de sus sociedades.

3.1. Informe de Diagnóstico de la Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora

⇒ 3.1.1. Metodología y herramientas utilizadas

Para analizar la situación presente en la empresa respecto de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres se han realizado las siguientes actuaciones principales:

- Elaboración de un informe sobre el diagnóstico de la situación en ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL RENFE OPERADORA, con datos obtenidos a fecha 31 de diciembre de 2017 para identificar, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos, las desigualdades y desventajas existentes o que pudieran existir en la empresa para conseguir la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- Actualización de datos del informe diagnóstico a diciembre de 2020.
- Elaboración de un informe de auditoría retributiva independientes y propios con los datos de la sociedad ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL RENFE OPERADORA actualizados a diciembre de 2021 en cumplimiento del artículo 2.6 del RD 901/2020.

⇒ 3.1.2. Información básica de la empresa

DATOS DE LA EMPRESA	
Razón social	Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora
NIF	Q2801659J
Domicilio social	Avenida Pío XII, 110; 28036-Madrid
Forma jurídica	Entidad Pública Empresarial
Año de constitución	2.013
RESPONSABLE DE LA ENTIDAD	
Nombre	Isaías Táboas Suárez
Cargo	Presidente
Telf.	913008222
e-mail	gabinetepresidencia@renfe.es

RESPONSABLE DE IGUALDAD						
Nombre	Gema Ordúñez del Pino					
Cargo	Jefa de Diversidad					
Telf.	661270986					
e-mail	godelpino@renfe.es					
ACTIVIDAD						
Sector Actividad	Transporte terrestre					
CNAE	4910					
Descripción de la actividad	Transporte interurbano de pasajeros					
Dispersión geográfica y ámbito de actuación	Nacional					
DIMENSIÓN						
Personas trabajadoras	Mujeres	329	Hombres	728	Total	1.057
Centro de trabajo	140					
Facturación anual (€)	230.218 miles de euros					
ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE PERSONAS						
Dispone de departamento de personal	Si					
Certificados o reconocimientos de igualdad obtenidos	Entidad colaboradora en igualdad oportunidades entre mujeres y hombres (Programa Óptima)					
Representación Legal de los Trabajadores y Trabajadoras	Mujeres	2	Hombres	11	Total	13

Los datos de la representación legal de las personas trabajadoras hacen referencia a las personas que componen el Comité General de Empresa del Grupo Renfe.

Renfe Operadora es una entidad pública empresarial, que se halla adscrita al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, que tiene personalidad jurídica propia y diferenciada de la del Estado y que actúa con autonomía de gestión, dentro de los límites establecidos en la Ley del Sector Ferroviario, en su Estatuto y en la legislación que le sea de aplicación.

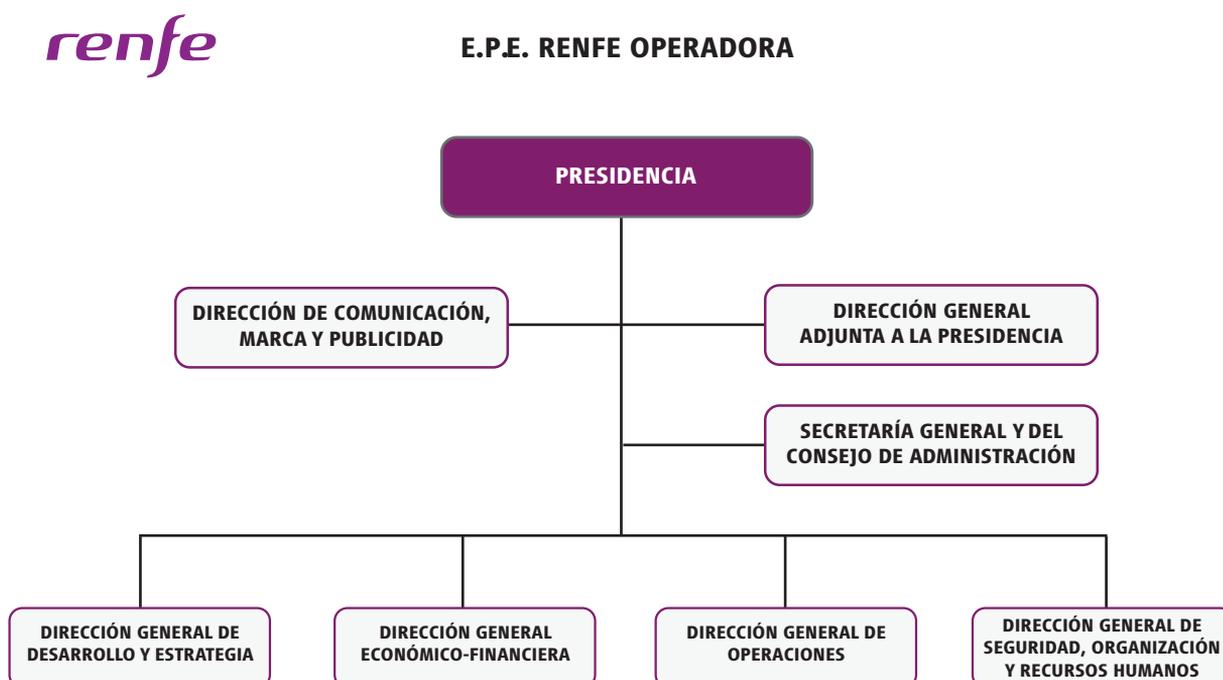
Su misión es ofrecer servicios de transporte de calidad ajustados a la confianza y nuevas necesidades de nuestros clientes nacionales e internacionales, cumpliendo con nuestro compromiso con los empleados y con la sociedad española.

Las empresas del Grupo Renfe

Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora quedó constituida como cabecera de un grupo de sociedades, 100% de Renfe, que tienen la forma jurídica de sociedades anónimas y la consideración de Sociedades Mercantiles Estatales:

- Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.
- Renfe Mercancías Sociedad Mercantil Estatal, S.A.
- Renfe Fabricación y Mantenimiento Sociedad Mercantil Estatal, S.A.
- Renfe Alquiler de Material Ferroviario Sociedad Mercantil Estatal, S.A.
- Renfe of América

⇒ 3.1.3. Organigrama



⇒ 3.1.4. Análisis cuantitativo de la plantilla

Distribución por sexo

La plantilla de la empresa a fecha 31 de diciembre de 2017 está constituida por 725 personas, cuya distribución por sexo es la que se muestra a continuación:

Composición Plantilla



■ Hombres ■ Mujeres

Colectivo	Personas	Porcentaje
Hombres	482	66,48%
Mujeres	243	33,52%
Total	725	

A diciembre de 2020, la plantilla en la E.P.E. se han incrementado en 332 personas, disminuyendo ligeramente el porcentaje de representación femenina.

Composición Plantilla



■ Hombres ■ Mujeres

Colectivo	Personas	Porcentaje
Hombres	728	68,87%
Mujeres	329	31,13%
Total	1.057	

Composición de la plantilla por edad

Un aspecto importante de la plantilla del Grupo Renfe es la edad de sus trabajadoras y trabajadores. Tal y como se observa en las siguientes tablas, en la E.P.E., la mayor concentración de personas se produce en el tramo denominado "Mayores de 45 años", tanto en el análisis de 2017 como en su actualización de 2020.

Datos 2017:

Tramo	Hombres	Mujeres	Total
De 20 a 29 años	15	7	22
De 30 a 45 años	84	82	166
Mayores de 45 años	383	154	537
Total	482	243	725

Datos 2020:

Tramo	Hombres	Mujeres	Total
De 20 a 29 años	135	25	160
De 30 a 45 años	222	135	357
Mayores de 45 años	371	169	540
Total	728	329	1.057

Distribución de la plantilla por sexo con contrato indefinido por antigüedad:

Otro aspecto relevante de la plantilla de la E.P.E. es la antigüedad de su plantilla, acorde con la media del Grupo de 30 años. En ese contexto, y tal y como se observa a continuación, la mayor concentración de personas se produce en el personal con más de 10 años de antigüedad.

La diferencia entre el número de hombres y mujeres se incrementa en los tramos de mayor antigüedad, fruto de que la vía de entrada en la empresa, durante muchos años fue la carrera militar, formada exclusivamente por hombres, tal y como se refleja en las conclusiones del diagnóstico.

En 2017 ésta era la distribución de la plantilla:

Antigüedad	Hombres	Mujeres	Total
Menos 1 año	14	12	26
De 1 a 3 años	3	1	4
De 4 a 5 años	12		12
De 6 a 10 años	45	57	102
Más de 10 años	402	169	571

En 2020, la distribución era muy similar en la E.P.E.:

Antigüedad	Hombres	Mujeres	Total
Menos 1 año	17	20	37
De 1 a 3 años	36	24	60
De 4 a 5 años	18	20	38
De 6 a 10 años	39	24	63
Más de 10 años	416	217	633

El tiempo transcurrido entre 2017 y 2020 hace que las personas puedan pasar de una banda a otra, pero el grupo de más de 10 años de antigüedad es el que aglutina a más personas y el que más se incrementa, representando al 79,09% de la plantilla masculina y al 71,15% de la plantilla femenina.



3.1.5. Análisis de igualdad por materia

Proceso de selección y contratación:

Con carácter general, es importante reseñar que históricamente el acceso a la empresa se producía a través de tres mecanismos fundamentalmente, las promociones militares, la escuela de formación de aprendices y las convocatorias externas.

Las promociones militares, suponían la fuente mayoritaria de ingresos, estando integradas exclusivamente por hombres. En relación con la escuela de aprendices, existían tres especialidades principales, la rama administrativa, la rama mecánica (talleres) y la rama eléctrica, pero de todas ellas, la rama administrativa, que era en la que había más mujeres, suponían tan solo el 10% de la demanda de los ingresos de la escuela de aprendices de Renfe. Y en último lugar, las convocatorias externas, que eran utilizadas de manera muy excepcional.

El Grupo Renfe ha sabido adaptarse a la constante evolución de nuestra sociedad y, aunque persisten los efectos de este contexto histórico, tiene recogido en su normativa convencional una cláusula con un criterio preferencial respecto al género subrepresentado con respecto a la categoría profesional objeto de cobertura y con igualdad de puntuación, tras la aplicación de los valores y criterios establecidos para el proceso. Lógicamente, la aplicación de esta medida dejará de tener efecto en cuanto se logre un nivel de representación igual entre ambo sexos.

En todos los procesos de selección externa se incorpora el siguiente texto:

“El Grupo Renfe garantiza que los criterios de selección, tras respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad, promoverán el equilibrio de género, fomentando en lo posible el incremento del género subrepresentado dentro de su plantilla, teniendo en cuenta el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, por lo que se refiere al acceso al empleo, de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, y el Acuerdo del Consejo de Ministros de fecha 20 de noviembre de 2014, por el que se aprueba el II Plan para la igualdad entre mujeres y hombres en la Administración General del Estado y en sus Organismos Públicos y en línea con los cambios y avances en materia de igualdad de las personas LGTBI incorporadas a la legislación española en el ámbito autonómico”.

Esta política de selección del Grupo Renfe impacta directamente en cada una de sus sociedades y en las personas que se van incorporando a sus plantillas. Así, en la E.P.E. en el año 2017, se produjeron 24 altas y 24 bajas.

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	5	1	6
Mandos Intermedios	6	9	15
Gestión	3		3
Total	14	10	24

Motivo	Hombres	Mujeres	Total
Despido		1	1
Desvinculac. con Título Transp	16	4	20
Fin de Contrato / Beca	3		3
Total	19	5	24

En 2020, fueron 81 altas y 240 bajas, con el siguiente desglose:

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	14	8	22
Estructura de Apoyo	8	15	23
Mandos Intermedios	1		1
Conducción	25		25
Gestión	10		10
Total	58	23	81

Motivo	Hombres	Mujeres	Total
Despido	1		1
Desvinculac. con Título Transp	17		17
Dimisión Expresa	6	5	11
Excedencia Empresa Participada	2		2
Excedencia Forzosa	2		2
Excedencia Voluntaria	1	1	2
Fin de Contrato / Beca	118	82	200
Jubilación Voluntaria	3	2	5
Total	150	90	240

La generalidad en todas las sociedades del Grupo Renfe es la prestación de servicios a través de la modalidad del contrato indefinido a tiempo completo.

En la E.P.E. en 2017, el contrato indefinido a tiempo completo representa el 97,78% para las mujeres y el 98,77% para los hombres y el contrato temporal se reparte proporcionalmente entre mujeres y hombres.

Contrato Indefinido			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
483	243		

Contrato Temporal			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
6	3		

En 2020, se incrementan los contratos temporales y esto hace bajar el porcentaje de los tipos contractuales fijos al 78,62% total entre mujeres y hombres. Sin embargo, la contratación temporal para las mujeres representa el 10,62%, frente al 89,38% que supone para los hombres, un porcentaje inferior a la media de la representación de mujeres en la plantilla de la E.P.E, que supera el 30%.

La generalidad en el Grupo Renfe es la prestación de servicios a través de la modalidad del contrato indefinido a tiempo completo.

Contrato Indefinido			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
508	291	18	14

Contrato Temporal			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
202	24		

Clasificación profesional.

En la E.P.E. se concentra el mayor porcentaje de plantilla en puestos de estructura, tanto de apoyo como de dirección, en 2017, las mujeres en esos puestos suponían el 53,91% de la plantilla femenina y los hombres, el 73,65% respecto de su plantilla.

Respecto de los puestos de estructura de apoyo, las mujeres representan el 32,59% y los hombres el 67,41%.

Respecto de los 262 puestos de estructura de dirección, las mujeres ocupan el 22,14% y los hombres el 77,86%.

Grupo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	204	58	262
Estructura de Apoyo	151	73	224
Mandos Intermedios	79	71	150
Conducción	16		16
Comercial	6	3	9
Gestión	26	38	64
Total	482	243	725

En 2020, los puestos de estructura siguen siendo los más ocupados por mujeres y hombres en la E.P.E., suponiendo un 55,91% para los hombres y un 62,31% para las mujeres.

Respecto de los puestos de estructura de apoyo, las mujeres representan el 39,53% y los hombres el 60,47%, aumentando el porcentaje de mujeres en este grupo profesional en un 6,94%.

De las 359 personas que ocupaban esos puestos, el 70,75% eran hombres y el 29,25% eran mujeres, aumentando en este periodo la representación de las mujeres en el colectivo en un 7,11%.

En 2020, 62,31% de la plantilla femenina de la E.P.E. estaba adscrita a la estructura de dirección, frente al 55,91% de la plantilla masculina. De las 339 personas que ocupaban esos puestos, el 70,75% eran hombres y el 29,25% eran mujeres.

Grupo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	254	105	359
Estructura de Apoyo	153	100	253
Mandos Intermedios	81	73	154
Conducción	99	1	100
Comercial	7	2	9
Gestión	134	48	182
Total	728	329	1.057

Formación:

En 2017, las mujeres realizaron un 33,18% de las horas de formación totales impartidas en la E.P.E., frente al 66,82% de los hombres.

La formación en habilidades es donde se registra el mayor número de horas de formación impartida en esta sociedad, la proporción es del 37,37% para las mujeres y 62,63% para los hombres. Teniendo en cuenta la composición de la plantilla, las mujeres recibieron mayor formación que los hombres.

Contenido Formación	Mujeres			Hombres			Horas Totales
	Horas Formación	Participaciones	Horas Formación	Horas Formación	Participaciones	Horas Formación	
Proyectos Internacionales				176	9	5	176
Comercial				2	1	1	2
Fabricación y Mantenimiento	10	2	2	115	8	7	125
Habilidades	5.196	403	111	8.710	637	194	13.906
Seguridad Integral	1.562	164	115	4.624	364	243	6.186
Total	6.768	469	228	13.627	1.019	250	20.395

En 2020 el número de horas de formación totales disminuyó con respecto a 2017, fundamentalmente debido a la situación excepcional de la Covid-19, lo que hizo que el porcentaje de la formación impartida a mujeres también se redujera al 24,45%, frente al 75,55% de los hombres.

La formación en seguridad integral es donde se registró el mayor número de horas de formación impartida en la E.P.E., con la siguiente proporción, 9,05% para las mujeres y 90,95% para los hombres, es una formación que va destinada fundamentalmente al personal de conducción y, por tanto, está por encima del nivel de representación de las mujeres en ese colectivo.

En segundo lugar, está la formación en habilidades, de cuyos datos se desprende que las mujeres han recibido significativamente más formación respecto de los hombres, un 44,95% frente al 55,05% respectivamente, teniendo en cuenta también la composición de la plantilla.

Contenido Formación	Mujeres			Hombres			Horas Totales
	Horas Formación	Participaciones	Participantes	Horas Formación	Participaciones	Participantes	
Proyectos Internacionales				1.693	80	44	1.693
Habilidades	4.192	493	270	5.133	795	454	9.325
Seguridad Integral	880	76	60	8.847	233	154	9.727
Total	5.072	569	330	15.673	1.108	652	20.745

Promoción profesional:

En 2017, 3 personas fueron promocionadas en la E.P.E., dos hombres y una mujer. Y en 2020 se produjeron 59 promociones, de las que un 40,68% fueron mujeres.

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	1	1	2
Mandos Intermedios	1		1
Total	2	1	3

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	10	6	16
Estructura de Apoyo	8	9	17
Mandos Intermedios	16	9	25
Comercial	1		1
Total	35	24	59

En todas las sociedades del Grupo Renfe la promoción puede producirse por la vía de la antigüedad en el subgrupo profesional correspondiente o por la vía de la convocatoria, en la que se hayan detectado necesidades de personas en puestos de trabajo.

Del total de las 3 promociones producidas en la E.P.E. en 2017, todas ellas fueron debidas a convocatoria. En 2020, de las 59 promociones que se produjeron, el 40,68% fueron para mujeres y respecto de las 52 que se originaron por convocatoria, el 40,38% fue para las mujeres.

	Hombres	Mujeres	Total
cambio subgrupo profesional antigüedad	4	3	7
cambio subgrupo profesional convocatoria	31	21	52
Total	35	24	59

Condiciones de trabajo:

Las trabajadoras y trabajadores de la Entidad Público Empresarial Renfe-Operadora, al igual que el resto de plantilla de las demás sociedades del Grupo Renfe se rigen por las condiciones de trabajo reguladas en el Convenio Colectivo de Grupo, con excepción del personal de estructura de dirección, que conforma el equipo directivo de cada una de las sociedades, que está excluido por condiciones especiales pactadas.

El II Convenio Colectivo del Grupo Renfe fue aprobado mediante Resolución de 13 de junio de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registró y publicó el mismo (BOE de 25 de junio de 2019).

La mayor parte de la plantilla de la E.P.E., tanto en 2017 como en 2020, tiene una jornada flexible, acorde con los puestos de trabajo del ámbito de gestión, desarrollados en esta sociedad.

2017:

Tipo Jornada	Hombres	Mujeres	Total
Jornada Continua	58	26	84
Jornada Flexible	342	149	491
Jornada Grafiada	8	2	10
Jornada Partida	74	66	140
Total	482	243	725

2020:

Tipo Jornada	Hombres	Mujeres	Total
Jornada Continua	211	31	242
Jornada Flexible	418	231	649
Jornada Grafiada	55	14	69
Jornada Partida	44	53	97
Total	728	329	1.057

Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral:

En 2017, un total de 10 personas tenían una reducción de jornada por guarda legal, 2 hombres y 5 mujeres y ninguna persona por cuidado de familiares.

Tampoco se solicitaron excedencias de maternidad y/o paternidad en ese año en la E.P.E., ni tampoco por cuidado de familiares.

En 2017 un total de 12 mujeres solicitaron la acumulación del permiso de lactancia.

En 2020, solo una mujer tiene reconocida una reducción de jornada por guarda legal y ninguna persona por cuidado de familiares.

Se solicitó una excedencia de maternidad por una mujer y ninguna persona la solicitó por cuidado de familiares.

En 2020 no había personas en situación de excedencia por maternidad y/o paternidad, ni tampoco por cuidado de familiares. Un total de 9 personas tienen reconocida una excedencia voluntaria en dicho año, 7 hombres y 2 mujeres.

Por último, 14 personas utilizaron el permiso acumulado de lactancia, 7 hombres y 7 mujeres.

Infrarrepresentación femenina:

Según los distintos datos de composición de la plantilla, se observa una infrarrepresentación femenina en todos los grupos profesionales de la E.P.E., fruto del acceso histórico a la empresa, no obstante, se aprecia una tendencia positiva en el último ejercicio analizado, sobre todo en los colectivos de mandos intermedios y estructura de apoyo.

Retribuciones:

El análisis detallado de las retribuciones de la Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora se encuentra en el informe de auditoría retributiva, realizado en cumplimiento del artículo 2.6. del Real Decreto 901/2020.

Prevención del acoso sexual y por razón de sexo:

El protocolo para la prevención y el tratamiento de los casos de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral está publicado en el BOE en fecha 24 de marzo de 2010, mediante la Resolución de 10 de marzo de 2010, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el acta de la Comisión Paritaria del I Convenio Colectivo de la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora.

El protocolo, que forma parte de la normativa convencional del Grupo Renfe, cuyo texto íntegro se reproduce en el punto 5 del presente plan, es de aplicación a todas las trabajadoras y trabajadores del Grupo Renfe, y por tanto también en la E.P.E., estando vigente en la actualidad.

En 2017 y 2020 no se registró ninguna denuncia por acoso en la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora, de ninguno de los tipos que recoge el Protocolo.



3.1.6. Conclusiones y propuestas

La Entidad Pública Empresarial Renfe Operadora es donde mayor representación de mujeres existe dentro del Grupo Renfe, aunque sigue siendo una plantilla donde existe un claro desequilibrio en favor de los hombres, fundamentalmente por el acceso histórico a la empresa, la edad y la antigüedad media de las personas que forman parte de ella.

Este origen hace que actualmente el colectivo de personas que han adquirido con los años más experiencia y responsabilidad sean mayoritariamente hombres.

Sin embargo, como puede verse en la comparativa de los datos de 2017 y 2020 la incorporación de mujeres ha ido creciendo progresivamente. Esto sucede sobre todo porque el Grupo Renfe fomenta en sus procesos de selección, en la medida de lo posible, garantizando los criterios de selección, y respetando los principios de igualdad, mérito y capacidad, el equilibrio de género, así como el incremento del género subrepresentado dentro de su plantilla.

Estas actuaciones han permitido corregir la situación histórica y avanzar hacia el equilibrio de la plantilla, de esa forma, los datos de los últimos ejercicios demuestran que los porcentajes de mujeres aumentan considerablemente, sobre todo en los colectivos de comercial y estructura (estructura de apoyo y dirección).

Estas actuaciones, que permiten ir corrigiendo la situación histórica y avanzar hacia el equilibrio de la plantilla, tienen una repercusión más directa en la E.P.E., ya que, como sociedad matriz del grupo, es donde hay una menor representación de personas dedicadas a la actividad directa de la empresa y donde es más habitual que se incorporen mujeres en el ámbito de la gestión, lo que se traduce en mayor representación de las mujeres en el personal de estructura de esta sociedad.

A la vista de los datos arrojados en el presente informe, se propusieron algunas líneas de actuación para avanzar hacia la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa:

- Difundir una cultura empresarial de compromiso con la igualdad y sensibilizar a todo el personal de la empresa de la necesidad de actuar y trabajar en la igualdad de oportunidades.
- Incorporar la perspectiva de género en los sistemas de análisis de datos y gestión empresarial.
- Realizar campañas de sensibilización e información, dentro y fuera de la empresa, para que las personas se presenten a puestos tradicionalmente ocupados por el sexo opuesto.
- Garantizar un sistema retributivo que no genere discriminación entre mujeres y hombres.
- Garantizar acciones formativas que faciliten de manera equitativa el desarrollo de habilidades y competencias, sin distinción de género.
- Identificar palancas que coadyuven a equilibrar la presencia de mujeres y hombres en todas las categorías profesionales, áreas y puestos de trabajo.
- Avanzar en el establecimiento de una política que fomente la corresponsabilidad y la flexibilidad laboral.
- Utilizar un lenguaje inclusivo de género en las convocatorias, ofertas y publicaciones.
- Difundir y actualizar el protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual, por razón de sexo y moral.

3.2. Informe de Diagnóstico Renfe Viajeros

➔ 3.2.1. Metodología y herramientas utilizadas

Para analizar la situación presente en la empresa respecto de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres se han realizado las siguientes actuaciones principales:

- Elaboración de un informe sobre el diagnóstico de la situación en Renfe Viajeros, con datos obtenidos a fecha 31 de diciembre de 2017 para identificar, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos, las desigualdades y desventajas existentes o que pudieran existir en la empresa para conseguir la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- Actualización de datos del informe diagnóstico a diciembre de 2020.
- Elaboración de un informe de auditoría retributiva independientes y propios con los datos de la sociedad Renfe Viajeros actualizados a diciembre de 2021 en cumplimiento del artículo 2.6 del RD 901/2020.

➔ 3.2.2. Información básica de la empresa

DATOS DE LA EMPRESA	
Razón social	Renfe Viajeros Sociedad Mercantil Estatal, S.A.
NIF	86868189
Domicilio social	Avenida Pío XII, 110; 28036-Madrid
Forma jurídica	Sociedad Anónima
Año de constitución	2013
RESPONSABLE DE LA ENTIDAD	
Nombre	Sonia Araujo López
Cargo	Directora General
Telf.	661352190
e-mail	Sonia.araujo@renfe.es
RESPONSABLE DE IGUALDAD	
Nombre	Alejandro Lanzarote Díaz
Cargo	Técnico de Entrada de Recursos Humanos
Telf.	920385
e-mail	Alejandro.lanzarote.diaz@renfe.es

ACTIVIDAD						
Sector Actividad	Transporte por ferrocarril					
CNAE	4910					
Descripción de la actividad	Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril					
Dispersión geográfica y ámbito de actuación	Nacional					
DIMENSIÓN						
Personas trabajadoras	Mujeres	1.510	Hombres	7.844	Total	9.354
Centro de trabajo	225					
Facturación anual (€)	2.452.245 miles de euros					
ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE PERSONAS						
Dispone de departamento de personal	Si					
Certificados o reconocimientos de igualdad obtenidos	Entidad colaboradora en igualdad oportunidades entre mujeres y hombres (Programa Óptima)					
Representación Legal de los Trabajadores y Trabajadoras	Mujeres	2	Hombres	11	Total	13

Los datos de la representación legal de las personas trabajadoras hacen referencia a las personas que componen el Comité General de Empresa del Grupo Renfe.

Renfe Viajeros tiene por objeto social la prestación de servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, nacionales e internacionales, la mediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, organización, oferta y/o comercialización de viajes combinados o productos turísticos, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias vinculadas al transporte ferroviario.

⇒ 3.2.3. Organigrama

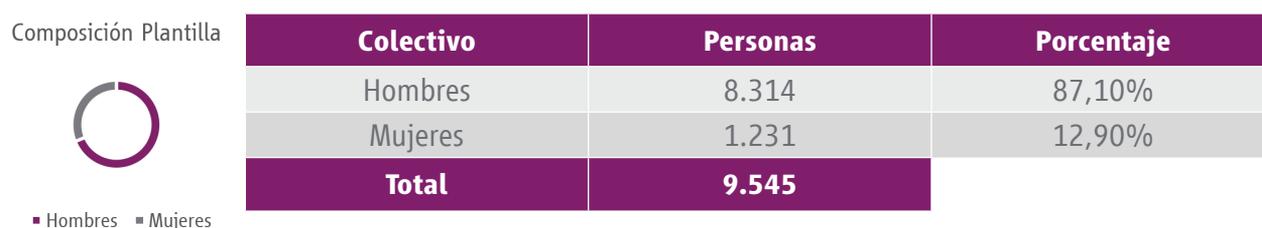




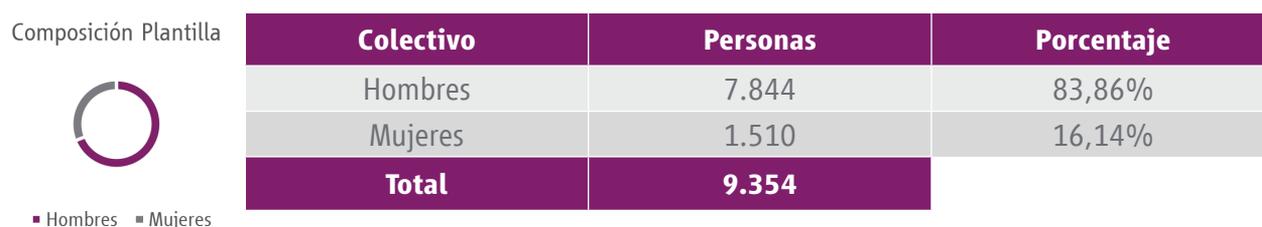
3.2.4. Análisis cuantitativo de la plantilla

Distribución de la plantilla por sexo:

La plantilla de la empresa a fecha 31 de diciembre de 2017 está constituida por 9.545 personas, cuya distribución por sexo es la que se muestra a continuación:



A diciembre de 2020, la plantilla en Renfe Viajeros disminuyó en 191 personas con respecto a 2017, incrementándose en 3,24 puntos la plantilla femenina y disminuyendo casi proporcionalmente la masculina.



Composición de la plantilla por edad:

Un aspecto importante de la composición de la plantilla del Grupo Renfe es la edad de sus trabajadores y trabajadoras en todas sus sociedades. Tal y como se comprueba en las tablas siguientes, en Renfe Viajeros la mayor concentración de plantilla, tanto en el análisis realizado sobre la plantilla en 2017, como en la actualización de los mismos en 2020, se produce en el tramo de edad denominado "mayores de 45 años".

Datos 2017:

Tramo	Hombres	Mujeres	Total
De 20 a 29 años	373	87	460
De 30 a 45 años	1.045	370	1.415
Mayores de 45 años	6.896	774	7.670
Total	8.314	1.231	9.545

Datos 2020:

Tramo edad	Hombres	Mujeres	Total
De 20 a 29 años	533	137	670
De 30 a 45 años	1.906	617	2.523
Mayores de 45 años	5.405	756	6.161
Total	7.844	1.510	9.354

Distribución de la plantilla por sexo con contrato indefinido por antigüedad:

Otro aspecto relevante de la plantilla de Renfe Viajeros es la antigüedad de su plantilla, acorde con la media del Grupo Renfe, que se sitúa en torno a los 30 años. En ese contexto, y tal y como se observa a continuación, la mayor concentración de personas se produce en el personal con más de 10 años de antigüedad.

La diferencia entre el número de hombres y mujeres se incrementa en los tramos de mayor antigüedad, fruto de que la vía de entrada en la empresa, durante muchos años fue la carrera militar, formada exclusivamente por hombres, tal y como se refleja en las conclusiones del diagnóstico.

En 2017 ésta era la distribución de la plantilla:

Antigüedad	Hombres	Mujeres	Total
Menos 1 año	201	101	302
De 1 a 3 años	333	73	406
De 4 a 5 años	40	4	44
De 6 a 10 años	567	234	801
Más de 10 años	6.973	781	7.754

En 2020, la distribución era muy similar en Renfe Viajeros:

Antigüedad	Hombres	Mujeres	Total
Menos 1 año	178	57	235
De 1 a 3 años	842	325	1.167
De 4 a 5 años	792	178	970
De 6 a 10 años	305	81	386
Más de 10 años	5.684	840	6.524

El tiempo transcurrido entre 2017 y 2020 hace que las personas puedan pasar de una banda a otra, pero el grupo de más de 10 años de antigüedad es el que sigue aglutinando a mayor número de personas, representando al 53,41% de las mujeres y 74,22% de los hombres.



3.2.5. Análisis de igualdad por materia

Proceso de selección y contratación:

Con carácter general, es importante reseñar que históricamente el acceso a la empresa se producía a través de tres mecanismos fundamentalmente, las promociones militares, la escuela de formación de aprendices y las convocatorias externas.

Las promociones militares, suponían la fuente mayoritaria de ingresos, estando integradas exclusivamente por hombres. En relación con la escuela de aprendices, existían tres especialidades principales, la rama administrativa, la rama mecánica (talleres) y la rama eléctrica, pero de todas ellas, la rama administrativa, que era en la que había más mujeres, suponían tan solo el 10% de la demanda de los ingresos de la escuela de aprendices de Renfe. Y en último lugar, las convocatorias externas, que eran utilizadas de manera muy excepcional.

El Grupo Renfe ha sabido adaptarse a la constante evolución de nuestra sociedad y, aunque persisten los efectos de este contexto histórico, tiene recogido en su normativa convencional una cláusula con un criterio preferencial respecto al género subrepresentado con respecto a la categoría profesional objeto de cobertura y con igualdad de puntuación, tras la aplicación de los valores y criterios establecidos para el proceso. Lógicamente, la aplicación de esta medida, dejará de tener efecto en cuanto se logre un nivel de representación igual entre ambo sexos.

En todos los procesos de selección externa se incorpora el siguiente texto *“El Grupo Renfe garantiza que los criterios de selección, tras respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad, promoverán el equilibrio de género, fomentando en lo posible el incremento del género subrepresentado dentro de su plantilla, teniendo en cuenta el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, por lo que se refiere al acceso al empleo, de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, y el Acuerdo del Consejo de Ministros de fecha 20 de noviembre de 2014, por el que se aprueba el II Plan para la igualdad entre mujeres y hombres en la Administración General del Estado y en sus Organismos Públicos y en línea con los cambios y avances en materia de igualdad de las personas LGTBI incorporadas a la legislación española en el ámbito autonómico”*.

Esta política de selección del Grupo Renfe impacta directamente en cada una de sus sociedades y en las personas que se van incorporando a sus plantillas. Así, en Renfe Viajeros en el año 2017, se produjeron 524 altas y 644 bajas.

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	2		2
Estructura de Apoyo	2	2	4
Mandos Intermedios	10	9	19
Conducción	321	30	351
Comercial	60	88	148
Total	395	129	524

Motivo	Hombres	Mujeres	Total
Cuidado de Familiares	1		1
Despido	1		1
Desvinculac. con Título Transp	495	24	519
Desvinculac. sin Título Transp	7	1	8
Dimisión Expresa	1	3	4
Excedencia Empresa Participada	1	1	2
Excedencia Forzosa	1		1
Excedencia Maternidad / Patern		2	2
Excedencia Voluntaria	2		2
Fallecimiento	12	1	13
Fin de Contrato / Beca	22	14	36
Jubilación Voluntaria	27	3	30
No Superar Periodo de Pruebas		1	1
Pase a IPA	19	1	20
Pase a IPT	4		4
Total	593	51	644

En 2020, fueron 322 altas y 658 bajas, con el siguiente desglose:

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	7	5	12
Estructura de Apoyo	1		1
Mandos Intermedios	1	2	3
Conducción	144	22	166
Comercial	79	61	140
Total	232	90	322

Motivo	Hombres	Mujeres	Total
Cuidado de Familiares	1	5	6
Despido	2	1	3
Desvinculac. con Título Transp	466	18	484
Desvinculac. sin Título Transp	2		2
Dimisión Expresa	2		2
Excedencia Empresa Participada	2		2
Excedencia Maternidad / Patern	3	3	6
Fallecimiento	17	3	20
Jubilación Forzosa		1	1
Jubilación Voluntaria	100	17	117
No Superar Periodo de Pruebas	1		1
Pase a IPA	11		11
Pase a IPT	3		3
Total	610	48	658

La generalidad en todas las sociedades del Grupo Renfe es la prestación de servicios a través de la modalidad del contrato indefinido a tiempo completo.

En 2017, el contrato indefinido a tiempo completo representó el 97,50% de las contrataciones en Renfe Viajeros.

Contrato Indefinido			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
8.127	1.193		1

Contrato Temporal			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
200	39		

En 2020, se incrementan los contratos temporales, pero no hace bajar el porcentaje de los tipos contractuales fijos, que se incrementa al 99,23% total. Sin embargo, la contratación temporal para las mujeres aumenta del 19,5% en 2017 al 40,28% en 2020.

Contrato Indefinido			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
7.393	1.356	408	125

Contrato Temporal			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
43	29		

Clasificación profesional:

En Renfe Viajeros se concentra el mayor porcentaje de plantilla en los colectivos de conducción y comercial, en 2017, el 48,98% de la plantilla masculina y el 9,67% de la plantilla femenina estaba adscrita a este colectivo. Respecto del colectivo comercial, el 32,73% de la plantilla masculina y el 56,38% de la plantilla femenina se encontraba en el mismo.

La representación de las mujeres dentro del colectivo de conducción era del 2,84% y del 20,32% del colectivo comercial.

Grupo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	253	55	308
Estructura de Apoyo	255	86	341
Mandos Intermedios	869	148	1.017
Conducción	4.072	119	4.191
Comercial	2.721	694	3.415
Talleres	7	1	8
Gestión	137	128	265
Total	8.314	1.231	9.545

En 2020, siguen siendo los colectivos de conducción y comercial los que aglutinan al mayor número de personas de Renfe Viajeros, el 50,82% de la plantilla masculina se encuentra adscrita al colectivo de conducción, frente al 14,97% de la plantilla femenina. El colectivo comercial es ocupado por un 31,73% de la plantilla masculina de la empresa y un 56,89% de la plantilla femenina.

La representación de las mujeres dentro del colectivo de conducción es del 5,37% y del 25,66% del colectivo comercial, suponiendo un incremento en ambos colectivos con respecto a los datos de 2017.

Grupo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	291	76	367
Estructura de Apoyo	245	119	364
Mandos Intermedios	708	123	831
Conducción	3.986	226	4.212
Comercial	2.489	859	3.348
Talleres	7	1	8
Gestión	118	106	224
Total	7.844	1.510	9.354

Formación:

En 2017, las mujeres realizaron un 12,89% de las horas de formación totales impartidas en Renfe Viajeros, frente al 87,11% de los hombres.

La formación en seguridad integral es donde se registra el mayor número de horas de formación impartida en esta sociedad, la proporción es 8,75% para las mujeres y 78,91% para los hombres. Esta formación fundamentalmente se dirige al personal de conducción, por lo que arroja una situación positiva para las mujeres de la empresa, ya que es un dato superior a la representación de mujeres en el colectivo.

La formación en habilidades es el segundo tipo de formación impartida en Renfe Viajeros, la proporción es del 31,48% de las mujeres, frente al 68,52% de los hombres. Teniendo en cuenta la composición de la plantilla, las mujeres también recibieron mayor formación que los hombres.

Contenido Formación	Mujeres			Hombres			Horas Totales
	Horas Formación	Participaciones	Participantes	Horas Formación	Participaciones	Participantes	
Comercial	7.504	824	182	13.404	1.749	710	20.908
Fabricación y Mantenimiento	66	9	6	330	42	32	396
Habilidades	6.662	527	243	14.502	1.440	761	21.164
Seguridad Integral	30.141	1.366	518	271.742	11.519	5.082	301.883
Total	44.373	2.726	949	299.978	14.750	6.585	344.351

En 2020, las mujeres realizaron un 4,59% menos que en 2017, respecto del total de las horas de formación impartidas en Renfe Viajeros, esto es, un 8,30% para las mujeres frente al 91,70% para los hombres.

La formación en seguridad integral sigue siendo la que registra mayor número de horas de formación, disminuyendo la realizada por mujeres en 2,2% respecto de los datos de 2017. Así, las mujeres han recibido el 6,55% de ese tipo de formación, frente al 93,45% para los hombres. Este resultado es acorde a la distribución de la plantilla en ese colectivo.

La formación comercial es el segundo tipo de formación impartida en Renfe Viajeros, representando para las mujeres el 32,46% del total de la formación con este contenido, frente al 67,54% de los hombres. De estos datos se desprende que las mujeres han recibido mayor formación en este ámbito, teniendo en cuenta la composición de la plantilla.

Por último, la formación en habilidades ha supuesto un 25,50% para las mujeres, respecto del total de la formación impartida de este tipo, frente al 74,50% de los hombres, lo que arroja igualmente un dato positivo para las mujeres, teniendo en cuenta la distribución de éstas en la plantilla de Renfe Viajeros.

Contenido Formación	Mujeres			Hombres			Horas Totales
	Horas Formación	Participaciones	Participantes	Horas Formación	Participaciones	Participantes	
Comercial	6.367	977	469	13.249	2.019	1.185	19.616
Fabricación y Mantenimiento				308	11	11	308
Habilidades	3.968	509	319	11.519	1.401	1.021	15.559
Seguridad Integral	27.568	1.387	617	393.584	11.863	4.451	421.152
Total	37.903	2.873	1.405	418.732	15.294	6.668	456.635

Promoción Profesional:

En 2017, se produjeron un total de 395 promociones, de las cuales el 27,09% fueron para las mujeres.

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	2		2
Estructura de Apoyo	1		1
Mandos Intermedios	14	4	18
Conducción	153	17	170
Comercial	117	86	203
Gestión	1		1
Total	288	107	395

En 2020, fueron un total de 1.033, que representaron un 17,81% para las mujeres. El mayor número de promociones se produjo en el colectivo de conducción, fruto de la antigüedad en el subgrupo profesional, por lo que el dato global es acorde a la composición de la plantilla en ese colectivo.

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	31	12	43
Estructura de Apoyo	45	22	67
Mandos Intermedios	13	5	18
Conducción	680	66	746
Comercial	79	78	157
Gestión	1	1	2
Total	849	184	1.033

En todas las sociedades del Grupo Renfe la promoción puede producirse por la vía de la antigüedad en el subgrupo profesional correspondiente o por la vía de la convocatoria, en la que se hayan detectado necesidades de personas en puestos de trabajo.

Del total de las 395 promociones producidas en Renfe Viajeros en 2017, el 72,91% fueron para hombres, frente al 27,09% de las mujeres, porcentaje superior a la representación de las mujeres en la plantilla de la empresa. 5,96% todas ellas fueron debidas a convocatoria.

	Hombres	Mujeres	Total
cambio subgrupo profesional antigüedad	174	43	217
cambio subgrupo profesional convocatoria	114	64	178
Total	288	107	395

En 2020, la proporción fue del 82,19% para los hombres y del 17,81% para las mujeres, igualmente superior a la representación de las mujeres en el conjunto global de la empresa.

	Hombres	Mujeres	Total
cambio subgrupo profesional antigüedad	743	133	876
cambio subgrupo profesional convocatoria	106	51	157
Total	849	184	1.033

Condiciones de trabajo:

Las trabajadoras y trabajadores de Renfe Viajeros, al igual que el resto de plantilla de las demás sociedades del Grupo Renfe se rigen por las condiciones de trabajo reguladas en el Convenio Colectivo de Grupo, con excepción del personal de estructura de dirección, que conforma el equipo directivo de cada una de las sociedades, que está excluido por condiciones especiales pactadas.

El II Convenio Colectivo del Grupo Renfe fue aprobado mediante Resolución de 13 de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registró y publicó el mismo (BOE de 25 de junio de 2019).

En cuanto a la organización del trabajo, en Renfe Viajeros la jornada que realizan el mayor número de personas es la grafiada, ya que tanto el colectivo de comercial y conducción está adscrito a los gráficos de trabajo correspondientes. Este tipo de jornada representa al 77,70% de la plantilla masculina y al 65,83% de la plantilla femenina.

2017:

Tipo Jornada	Hombres	Mujeres	Total
Jornada Continua	933	174	1.107
Jornada Flexible	437	136	573
Jornada Grafiada	6.497	760	7.257
Jornada Partida	447	161	608
Total	8.314	1.231	9.545

2018:

Tipo Jornada	Hombres	Mujeres	Total
Jornada Continua	875	171	1.046
Jornada Flexible	520	206	726
Jornada Grafiada	6.095	994	7.089
Jornada Partida	354	139	493
Total	7.844	1.510	9.354

Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral:

En 2017, 39 personas tenían reconocida una reducción de jornada por guarda legal, 15 hombres y 24 mujeres, mientras que 6 la tenían por cuidado de familiares, un hombre frente a 5 mujeres.

En ese año, se solicitaron 4 excedencias por maternidad/paternidad, una por un hombre y tres por mujeres, mientras que no se recibieron solicitudes de excedencia por cuidado de familiares.

Había 9 personas en situación de excedencia voluntaria, 6 hombres y 3 mujeres. Y también, en 2017 se solicitaron 56 permisos de acumulación de lactancia, 21 de ellos por hombres y 35 por mujeres.

En 2020 aumentó el número de personas con reducción de jornada por guarda legal a 48, 13 de ellas fueron hombres y 35 mujeres. En este caso, se redujo el número de hombres que solicitó esta medida, frente al aumento de mujeres que la pidieron.

En ese año, se solicitaron 5 excedencias por maternidad/paternidad, 3 de ellas por hombres y 2 de ellas por mujeres y 6 por cuidado de familiares, 1 por un hombre y 5 por mujeres.

Por último, en 2020 se solicitó la acumulación del permiso de lactancia por 127 personas, de las cuales 93 eran hombres y 34 mujeres.

Una comparativa de los permisos solicitados en ambos ejercicios indica una prevalencia de las mujeres a solicitar este tipo de permisos, fruto de los roles de género asociados a los cuidados, lo que habrá de tenerse en cuenta para la adopción de medidas que favorezcan un mayor equilibrio.

Infrarrepresentación femenina:

Según los distintos datos de composición de la plantilla, se observa una infrarrepresentación femenina en todos los grupos profesionales de Renfe Viajeros, fruto del acceso histórico a la empresa, no obstante, se aprecia una tendencia positiva en el último ejercicio analizado, en el que aumenta la representación de mujeres en los colectivos de conducción y comercial, siendo éste además uno de los que desciende la plantilla masculina.

Retribuciones:

El análisis detallado de las retribuciones de Renfe Viajeros se encuentra en el informe de auditoría retributiva, realizado en cumplimiento del artículo 2.6 del Real Decreto 901/2020.

Prevención del acoso sexual y por razón de sexo:

El protocolo para la prevención y el tratamiento de los casos de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral está publicado en el BOE en fecha 24 de marzo de 2010, mediante la Resolución de 10 de marzo de 2010, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el acta de la Comisión Paritaria del I Convenio Colectivo de la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora.

El protocolo, que forma parte de la normativa convencional del Grupo Renfe, cuyo texto íntegro se reproduce en el punto 5 del presente plan, es de aplicación a todas las trabajadoras y trabajadores del Grupo Renfe, y por tanto también en Renfe Viajeros, estando vigente en la actualidad.

En 2017 no se registró ninguna denuncia por acoso en Renfe Viajeros, de ninguno de los tipos que recoge el Protocolo, y en 2020 se registraron 4 denuncias por acoso moral, mediante las que se activó el protocolo de acoso, con el procedimiento correspondiente.



3.2.6. Conclusiones y propuestas

La plantilla de Renfe Viajeros sigue siendo muy masculinizada y existe un claro desequilibrio en favor de los hombres, fundamentalmente por el acceso histórico a la empresa, la edad y la antigüedad media de las personas que forman parte de ella.

Este origen hace que actualmente el colectivo de personas que han adquirido con los años más experiencia y responsabilidad sean mayoritariamente hombres.

Sin embargo, como puede verse en la comparativa de los datos de 2017 y 2020 la incorporación de mujeres ha ido creciendo progresivamente, en la estructura de apoyo y dirección, conducción y comercial fundamentalmente. Esto sucede sobre todo porque el Grupo Renfe fomenta en sus procesos de selección, en la medida de lo posible, garantizando los criterios de selección, y respetando los principios de igualdad, mérito y capacidad, el equilibrio de género, así como el incremento del género subrepresentado dentro de su plantilla.

Estas actuaciones permiten ir corrigiendo la situación histórica y avanzar hacia el equilibrio de la plantilla, aunque el ritmo todavía sigue siendo lento. En Renfe Viajeros, el colectivo de conducción es el que aglutina el mayor número de personas en plantilla, y en ese colectivo existe todavía una presencia muy baja de mujeres, relacionada con los roles de género que siguen existiendo en la actualidad en los distintos ciclos formativos que permiten el acceso a estos puestos de trabajo. Las mujeres siguen presentándose en un porcentaje muy pequeño a los cursos de formación para la obtención de la licencia de maquinista, por lo que este aspecto se plantea como uno de los retos más importantes para la empresa, acorde con la realidad del sector del transporte e industria.

A la vista de los datos arrojados en el presente informe, se propusieron algunas líneas de actuación para avanzar hacia la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa:

- Difundir una cultura empresarial de compromiso con la igualdad y sensibilizar a todo el personal de la empresa de la necesidad de actuar y trabajar en la igualdad de oportunidades.
- Incorporar la perspectiva de género en los sistemas de análisis de datos y gestión empresarial.
- Realizar campañas de sensibilización e información, dentro y fuera de la empresa, para que las personas se presenten a puestos tradicionalmente ocupados por el sexo opuesto.
- Garantizar un sistema retributivo que no genere discriminación entre mujeres y hombres.
- Garantizar acciones formativas que faciliten de manera equitativa el desarrollo de habilidades y competencias, sin distinción de género.
- Identificar palancas que coadyuven a equilibrar la presencia de mujeres y hombres en todas las categorías profesionales, áreas y puestos de trabajo.
- Avanzar en el establecimiento de una política que fomente la corresponsabilidad y la flexibilidad laboral.
- Utilizar un lenguaje inclusivo de género en las convocatorias, ofertas y publicaciones.
- Difundir y actualizar el protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual, por razón de sexo y moral.

3.3. Informe de Diagnóstico Renfe Mercancías

⇒ 3.3.1. Metodología y herramientas utilizadas

Para analizar la situación presente en la empresa respecto de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres se han realizado las siguientes actuaciones principales:

- Elaboración de un informe sobre el diagnóstico de la situación en Renfe Mercancías, con datos obtenidos a fecha 31 de diciembre de 2017 para identificar, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos, las desigualdades y desventajas existentes o que pudieran existir en la empresa para conseguir la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- Actualización de datos del informe diagnóstico a diciembre de 2020.
- Elaboración de un informe de auditoría retributiva independientes y propios con los datos de la sociedad Renfe Mercancías actualizados a diciembre de 2021 en cumplimiento del artículo 2.6 del RD 901/2020.



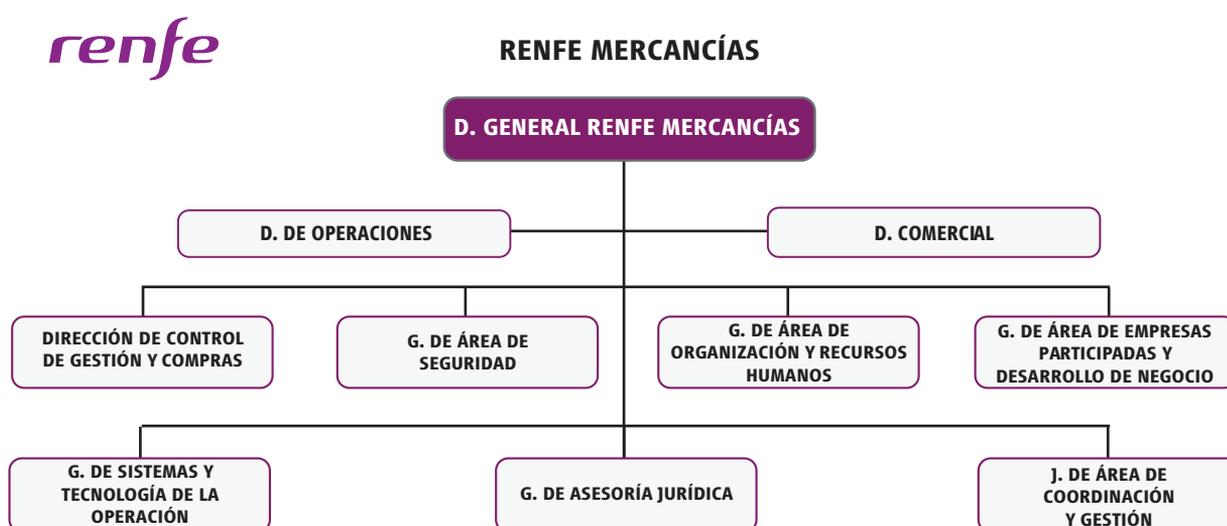
3.3.2. Información básica de la empresa

DATOS DE LA EMPRESA						
Razón social	Renfe Mercancías, Sociedad Mercantil Estatal S.A.					
NIF	A86868114					
Domicilio social	Avenida Pío XII, 110, 28036-Madrid					
Forma jurídica	Sociedad Anónima					
Año de constitución	2013					
RESPONSABLE DE LA ENTIDAD						
Nombre	Joaquín del Moral Salcedo					
Cargo	Director General					
Telf.	915066115					
e-mail	jmoral@renfe.es					
RESPONSABLE DE IGUALDAD						
Nombre	Natacha Fernández Ramos					
Cargo	Técnico de Relaciones Laborales					
Telf.	679196622					
e-mail	nfernandez@renfe.es					
ACTIVIDAD						
Sector Actividad	Transporte de Mercancías por Ferrocarril					
CNAE	49200					
Descripción de la actividad	Transporte de Mercancías por Ferrocarril					
Dispersión geográfica y ámbito de actuación	Nacional					
DIMENSIÓN						
Personas Trabajadoras	Mujeres	101	Hombres	854	Total	955
Centros de trabajo	30					
Facturación anual (€)	166.745 miles de euros					
ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE PERSONAS						
Dispone de departamento de personal	Si					
Certificados o reconocimientos de igualdad obtenidos	Entidad colaboradora en igualdad oportunidades entre mujeres y hombres (Programa Óptima)					
Representación Legal de Trabajadores y Trabajadoras	Mujeres	2	Hombres	11	Total	13

Los datos de la representación legal de las personas trabajadoras hacen referencia a las personas que componen el Comité General de Empresa del Grupo Renfe.

Renfe Mercancías tiene por objeto social la prestación de servicios de transporte de mercancías por ferrocarril como operador logístico ferroviario, capaz de gestionar o participar en cualquier cadena de logística integral, tanto nacional como internacional, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario de mercancías.

➔ 3.3.3. Organigrama



➔ 3.3.4. Análisis cuantitativo de la plantilla

Distribución de la plantilla por sexo

La plantilla de la empresa a fecha 31 de diciembre de 2017 está constituida por 1.077 personas, cuya distribución por sexo es la que se muestra a continuación:

Composición Plantilla



Colectivo	Personas	Porcentaje
Hombres	1.011	93,87%
Mujeres	66	6,13%
Total	1.077	

A diciembre de 2020, la plantilla en Renfe Mercancías disminuyó en 122 personas, con respecto a 2017, sin embargo, la representación de las mujeres aumentó en un 4,457%.

Composición Plantilla



■ Hombres ■ Mujeres

Colectivo	Personas	Porcentaje
Hombres	854	89,42%
Mujeres	101	10,58%
Total	955	

Composición de la plantilla por edad:

Un aspecto importante de la composición de la plantilla del Grupo Renfe es la edad de sus trabajadores y trabajadoras en todas sus sociedades. Tal y como se comprueba en las tablas siguientes, en Renfe Mercancías la mayor concentración de plantilla, tanto en el análisis realizado sobre la plantilla en 2017, como en la actualización de los mismos en 2020, se produce en el tramo de edad denominado “mayores de 45 años”.

Datos de 2017:

Tramo	Hombres	Mujeres	Total
De 20 a 29 años	88	4	92
De 30 a 45 años	157	18	175
Mayores de 45 años	766	44	810
Total	1.011	66	1.077

Datos de 2020:

Tramo edad	Hombres	Mujeres	Total
De 20 a 29 años	141	16	157
De 30 a 45 años	263	46	309
Mayores de 45 años	450	39	489
Total	854	101	955

Distribución de la plantilla por sexo con contrato indefinido por antigüedad

Otro aspecto relevante de la plantilla de Renfe Mercancías, es la antigüedad de su plantilla, acorde con la media del Grupo Renfe, que se sitúa en torno a los 30 años. En ese contexto, y tal y como se observa a continuación, la mayor concentración de personas se produce en el personal con más de 10 años de antigüedad.

La diferencia entre el número de hombres y mujeres se incrementa en los tramos de mayor antigüedad, fruto de que la vía de entrada en la empresa, durante muchos años fue la carrera militar, formada exclusivamente por hombres, tal y como se refleja en las conclusiones del diagnóstico.

En 2017 ésta era la distribución de la plantilla en Renfe Mercancías:

Antigüedad	Hombres	Mujeres	Total
Menos 1 año	54	2	56
De 1 a 3 años	123	5	128
De 4 a 5 años	11		11
De 6 a 10 años	48	12	60
Más de 10 años	760	45	805

En 2020, la distribución era muy similar:

Antigüedad	Hombres	Mujeres	Total
Menos 1 año	62	8	70
De 1 a 3 años	275	33	308
De 4 a 5 años	60	9	69
De 6 a 10 años	8	3	11
Más de 10 años	440	48	488

El tiempo transcurrido entre 2017 y 2020 hace que las personas puedan pasar de una banda a otra, pero el grupo de más de 10 años de antigüedad es el que sigue aglutinando a mayor número de personas, representando al 52,07% de la plantilla masculina y al 47,52% de la plantilla femenina.



3.3.5. Análisis de igualdad por materia

Proceso de selección y contratación:

Con carácter general, es importante reseñar que históricamente el acceso a la empresa se producía a través de tres mecanismos fundamentalmente, las promociones militares, la escuela de formación de aprendices y las convocatorias externas.

Las promociones militares, suponían la fuente mayoritaria de ingresos, estando integradas exclusivamente por hombres. En relación con la escuela de aprendices, existían tres especialidades principales, la rama administrativa, la rama mecánica (talleres) y la rama eléctrica, pero de todas

ellas, la rama administrativa, que era en la que había más mujeres, suponían tan solo el 10% de la demanda de los ingresos de la escuela de aprendices de Renfe. Y en último lugar, las convocatorias externas, que eran utilizadas de manera muy excepcional.

El Grupo Renfe ha sabido adaptarse a la constante evolución de nuestra sociedad y, aunque persisten los efectos de este contexto histórico, tiene recogido en su normativa convencional una cláusula con un criterio preferencial respecto al género subrepresentado con respecto a la categoría profesional objeto de cobertura y con igualdad de puntuación, tras la aplicación de los valores y criterios establecidos para el proceso. Lógicamente, la aplicación de esta medida dejará de tener efecto en cuanto se logre un nivel de representación igual entre ambos sexos.

En todos los procesos de selección externa se incorpora el siguiente texto *“El Grupo Renfe garantiza que los criterios de selección, tras respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad, promoverán el equilibrio de género, fomentando en lo posible el incremento del género subrepresentado dentro de su plantilla, teniendo en cuenta el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, por lo que se refiere al acceso al empleo, de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, y el Acuerdo del Consejo de Ministros de fecha 20 de noviembre de 2014, por el que se aprueba el II Plan para la igualdad entre mujeres y hombres en la Administración General del Estado y en sus Organismos Públicos y en línea con los cambios y avances en materia de igualdad de las personas LGTBI incorporados a la legislación española en el ámbito autonómico”*.

Esta política de selección del Grupo Renfe impacta directamente en cada una de sus sociedades y en las personas que se van incorporando a sus plantillas. Así, en Renfe Mercancías en el año 2017 se produjeron 72 altas y 96 bajas:

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	1		1
Mandos Intermedios	1		1
Conducción	67	3	70
Total	69	3	72

Motivo	Hombres	Mujeres	Total
Desvinculac. con Título Transp	83	2	85
Desvinculac. sin Título Transp	2		2
Excedencia Empresa Participada	1	1	2
Fallecimiento	3		3
Jubilación Voluntaria	4		4
Total	93	3	96

En 2020, fueron 81 altas y 76 bajas, con el siguiente desglose:

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	4	2	6
Estructura de Apoyo	4	2	6
Mandos Intermedios	2		2
Conducción	63	4	67
Total	73	8	81

Motivo	Hombres	Mujeres	Total
Cuidado de Familiares	1		1
Despido	1		1
Desvinculac. con Título Transp	65		65
Excedencia Forzosa	1		1
Fallecimiento	1		1
Jubilación Voluntaria	4	1	5
Pase a IPA	1		1
Pase a IPT	1		1
Total	75	1	76

La generalidad en todas las sociedades del Grupo Renfe es la prestación de servicios a través de la modalidad del contrato indefinido a tiempo completo.

En 2017, el contrato indefinido a tiempo completo representa el 98,40 % de las contrataciones en Renfe Mercancías.

Contrato Indefinido			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
984	63		

Contrato Temporal			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
15	2		

En 2020, se incrementan los contratos temporales, pero no hace bajar el porcentaje de los tipos contractuales fijos, que aumenta al 99,06% del total. Además, respecto de las mujeres, la contratación temporal disminuyó un 100% de 2017 a 2020, ya que no se registró ningún contrato temporal de mujeres.

Contrato Indefinido			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
823	93	22	8

Contrato Temporal			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
9			

Clasificación profesional:

En Renfe Mercancías se concentra el mayor porcentaje de plantilla en los colectivos de conducción y mandos intermedios. En 2017, el 70,43% de la plantilla masculina y el 19,70% de la plantilla femenina estaba adscrita a este colectivo. Respecto del colectivo mandos intermedios, el 16,72% de la plantilla masculina y el 19,70% de la plantilla femenina se encontraba en el mismo.

La representación de las mujeres dentro del colectivo de conducción era del 1,79% frente al 98,21% de los hombres.

Grupo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	64	15	79
Estructura de Apoyo	36	9	45
Mandos Intermedios	169	13	182
Conducción	712	13	725
Comercial	5	2	7
Gestión	25	14	39
Total	1.011	66	1.077

En 2020, siguen siendo los mismos colectivos los que aglutinan al mayor número de personas de Renfe Mercancías, el 72,72% de la plantilla masculina se encuentra adscrita al colectivo de conducción, frente al 30,69% de la plantilla femenina, aumentando en este tiempo considerablemente el porcentaje de la plantilla de las mujeres en los puestos de conducción. El colectivo de mandos

intermedios es ocupado por un 13,35% de la plantilla masculina de la empresa y un 8,91% de la plantilla femenina.

La representación de las mujeres dentro del colectivo de conducción es del 4,75% suponiendo un incremento de casi el 3% con respecto a los datos de 2017.

Grupo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	61	19	80
Estructura de Apoyo	26	14	40
Mandos Intermedios	114	9	123
Conducción	621	31	652
Comercial	13	14	27
Gestión	19	14	33
Total	854	101	955

Formación:

En 2017, las mujeres realizaron un 6,13% de las horas de formación totales impartidas en Renfe Mercancías, frente al 93,87% de los hombres.

La formación en seguridad integral es donde se registra el mayor número de horas de formación impartida en esta sociedad, la proporción es 4,61% para las mujeres y 95,39% para los hombres. Esta formación fundamentalmente se dirige al personal de conducción, por lo que arroja una situación positiva para las mujeres de la empresa, ya que es un dato ligeramente superior a la representación de mujeres en el colectivo.

La formación en habilidades es el segundo tipo de formación impartida en Renfe Mercancías, la proporción es del 28,45% de las mujeres, frente al 71,55% de los hombres. Teniendo en cuenta la composición de la plantilla, las mujeres también recibieron mayor formación que los hombres.

Contenido Formación	Mujeres			Hombres			Horas Totales
	Horas Formación	Participaciones	Horas Formación	Horas Formación	Participaciones	Horas Formación	
Comercial				95	41	41	95
Fabricación y Mantenimiento	6	1	1	11	2	2	17
Habilidades	1.237	86	31	3.111	307	147	4.348
Seguridad Integral	2.959	71	28	61.182	1.640	754	64.141
Total	4.202	158	60	64.399	1.990	944	68.601

En 2020, pese a que el número de horas de formación totales disminuyó con respecto a 2017, fundamentalmente debido a la situación excepcional de la Covid-19, las horas de formación de las mujeres aumentó considerablemente, un 6,18%, respecto del total de las horas formativas impartidas en Renfe Mercancías, un 12,31% de las mujeres, frente al 87,69% de los hombres.

La formación en seguridad integral volvió a ser el tipo formativo donde se concentró el mayor número de horas de formación, aumentando igualmente el porcentaje de las mujeres en 1,88% respecto de los datos de 2017, suponiendo un 6,49% para las mujeres y un 93,51% para los hombres.

La formación en habilidades también aumentó considerablemente, un 31,33% respecto de los datos reflejados en 2017. Del total de las horas impartidas en este tipo de formación en Renfe Mercancías, un 59,78% se dirigió a las mujeres, frente al 40,22% dirigido a los hombres.

Contenido Formación	Mujeres			Hombres			Horas Totales
	Horas Formación	Participaciones	Participantes	Horas Formación	Participaciones	Participantes	
Habilidades	4.255	69	31	2.863	88	62	7.118
Seguridad Integral	3.758	158	62	54.191	1.546	677	57.949
Total	8.013	227	93	57.054	1.634	739	65.067

Promoción profesional:

En 2017, se produjeron un total de 27 promociones, de las cuales solo una fue para las mujeres.

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Conducción	26	1	27

En 2020, fueron un total de 200, que representaron un 14% para las mujeres. El mayor número de promociones se produjo en el colectivo de conducción, fruto de la antigüedad en el subgrupo profesional, por lo que el dato global es acorde a la composición de la plantilla en ese colectivo.

En la plantilla de mujeres, el colectivo donde fue mayor el número de promociones fue el comercial, donde casi se duplica el número de promociones de mujeres respecto del de hombres.

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	3		3
Estructura de Apoyo	1	3	4
Mandos Intermedios	2	1	3
Conducción	159	11	170
Comercial	7	13	20
Total	172	28	200

En todas las sociedades del Grupo Renfe la promoción puede producirse por la vía de la antigüedad en el subgrupo profesional correspondiente o por la vía de la convocatoria, en la que se hayan detectado necesidades de personas en puestos de trabajo.

Del total de las 27 promociones producidas en Renfe Mercancías en 2017, todas ellas fueron debidas al cambio de subgrupo profesional por antigüedad, donde normalmente no aparece representada una mayoría de mujeres, dado que sigue teniendo efectos el acceso posterior de las mujeres al Grupo Renfe.

	Hombres	Mujeres	Total
cambio subgrupo profesional antigüedad	26	1	27
cambio subgrupo profesional convocatoria			0
Total	26	1	27

En 2020, se aprecia como en las promociones donde no influye la antigüedad en el subgrupo profesional, la tendencia es equiparar las promociones o incluso que sean superiores las de las mujeres, como sucede en el presente caso.

	Hombres	Mujeres	Total
cambio subgrupo profesional antigüedad	157	11	168
cambio subgrupo profesional convocatoria	15	17	32
Total	172	28	200

Condiciones de trabajo:

Las trabajadoras y trabajadores de Renfe Mercancías, al igual que el resto de plantilla de las demás sociedades del Grupo Renfe, se rigen por las condiciones de trabajo reguladas en el Convenio Colectivo de Grupo, con excepción del personal de estructura de dirección, que conforma el equipo directivo de cada una de las sociedades, que está excluido por condiciones especiales pactadas.

El II Convenio Colectivo del Grupo Renfe fue aprobado mediante Resolución de 13 de junio de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registró y publicó el mismo (BOE de 25 de junio de 2019).

En cuanto a la organización del trabajo, en Renfe Mercancías la jornada del mayor número de personas es la grafiada, que fundamentalmente viene dado por el colectivo de conducción, el cual está adscrito a los gráficos de trabajo correspondientes. Este tipo de jornada representa al 70,49% de la plantilla masculina y al 38,61% de la plantilla femenina.

2017:

Tipo Jornada	Hombres	Mujeres	Total
Jornada Continua	145	15	160
Jornada Flexible	91	23	114
Jornada Grafiada	722	13	735
Jornada Partida	53	15	68
Total	1.011	66	1.077

2020:

Tipo Jornada	Hombres	Mujeres	Total
Jornada Continua	130	16	146
Jornada Flexible	91	34	125
Jornada Grafiada	602	39	641
Jornada Partida	31	12	43
Total	854	101	955

Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral:

En 2017, 6 personas tenían reconocida una reducción de jornada por guarda legal, 4 hombres y 2 mujeres y un hombre la tenía por cuidado de familiares.

En ese año, no se solicitó ninguna excedencia por maternidad/paternidad, ni por cuidado de familiares, ni de forma voluntaria.

Por otro lado, el permiso acumulado de lactancia fue utilizado por un hombre y una mujer.

En 2020, solo una mujer tenía reconocida una reducción de jornada por guarda legal y por cuidado de familiares la tenían reconocida tres hombres.

En ese año, no se solicitó ninguna excedencia por maternidad/paternidad, ni por cuidado de familiares, ni por motivos voluntarios.

Por último, el permiso acumulado de lactancia fue utilizado por 10 personas, 8 hombres y 2 mujeres.

Estos datos reflejan una situación en la que no se observa desigualdad o prevalencia de las mujeres a solicitar este tipo de permisos, derivado fundamentalmente de los roles de género asociados a los cuidados y tan arraigados todavía en la sociedad.

Infrarrepresentación femenina:

Según los distintos datos de composición de la plantilla, se observa una infrarrepresentación femenina en todos los grupos profesionales de Renfe Mercancías, fruto del acceso histórico a la empresa, muy marcada en el colectivo de conducción. No obstante, se aprecia una tendencia positiva en el último ejercicio analizado, en el que aumenta la representación de mujeres en estructura (apoyo y dirección) y conducción.

Retribuciones:

El análisis detallado de las retribuciones de Renfe Mercancías se encuentra en el informe de auditoría retributiva, realizado en cumplimiento del artículo 2.6. del Real Decreto 901/2.020.

Prevención del acoso sexual y por razón de sexo:

El protocolo para la prevención y el tratamiento de los casos de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral está publicado en el BOE en fecha 24 de marzo de 2010, mediante la Resolución de 10 de marzo de 2010, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el acta de la Comisión Paritaria del I Convenio colectivo de la entidad pública empresarial Renfe-Operadora.

El protocolo, que forma parte de la normativa convencional del Grupo Renfe, cuyo texto íntegro se reproduce en el punto 5 del presente plan, es de aplicación a todas las trabajadoras y trabajadores del Grupo Renfe, y por tanto también en Renfe Mercancías, estando vigente en la actualidad.

En 2017 y 2020 no se registró ninguna denuncia por acoso en Renfe Mercancías, de ninguno de los tipos que recoge el Protocolo.



3.3.6. Conclusiones y propuestas

La plantilla de Renfe Mercancías sigue siendo muy masculinizada y existe un claro desequilibrio en favor de los hombres, fundamentalmente por el acceso histórico a la empresa, la edad y la antigüedad media de las personas que forman parte de ella.

Este origen hace que actualmente el colectivo de personas que han adquirido con los años más experiencia y responsabilidad sean mayoritariamente hombres.

Sin embargo, como puede verse en la comparativa de los datos de 2017 y 2020 la incorporación de mujeres ha ido creciendo progresivamente, sobre todo porque el Grupo Renfe fomenta en sus procesos de selección, en la medida de lo posible, garantizando los criterios de selección, y respetando los principios de igualdad, mérito y capacidad, el equilibrio de género, así como el incremento del género subrepresentado dentro de su plantilla.

Estas actuaciones permiten ir corrigiendo la situación histórica y avanzar hacia el equilibrio de la plantilla, aunque el ritmo todavía sigue siendo lento. En Renfe Mercancías, el colectivo de conducción es el que aglutina el mayor número de personas en plantilla, y en ese colectivo existe todavía una presencia muy baja de mujeres, relacionada con los roles de género que siguen existiendo en la actualidad en los distintos ciclos formativos que permiten el acceso a estos puestos de trabajo. Las mujeres siguen presentándose en un porcentaje muy pequeño a los cursos de formación para la obtención de la licencia de maquinista, por lo que este aspecto se plantea como uno de los retos más importantes para la empresa, acorde con la realidad del sector del transporte e industrial.

A la vista de los datos arrojados en el presente informe, se propusieron algunas líneas de actuación para avanzar hacia la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa:

- Difundir una cultura empresarial de compromiso con la igualdad y sensibilizar a todo el personal de la empresa de la necesidad de actuar y trabajar en la igualdad de oportunidades.
- Incorporar la perspectiva de género en los sistemas de análisis de datos y gestión empresarial.
- Realizar campañas de sensibilización e información, dentro y fuera de la empresa, para que las personas se presenten a puestos tradicionalmente ocupados por el sexo opuesto.
- Garantizar un sistema retributivo que no genere discriminación entre mujeres y hombres.
- Garantizar acciones formativas que faciliten de manera equitativa el desarrollo de habilidades y competencias, sin distinción de género.

- Identificar palancas que coadyuven a equilibrar la presencia de mujeres y hombres en todas las categorías profesionales, áreas y puestos de trabajo.
- Avanzar en el establecimiento de una política que fomente la corresponsabilidad y la flexibilidad laboral.
- Utilizar un lenguaje inclusivo de género en las convocatorias, ofertas y publicaciones.
- Difundir y actualizar el protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual, por razón de sexo y moral.

3.4. Informe de Diagnóstico Renfe Fabricación y Mantenimiento

⇒ 3.4.1. Metodología y herramientas utilizadas

Para analizar la situación presente en la empresa respecto de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres se han realizado las siguientes actuaciones principales:

- Elaboración de un informe sobre el diagnóstico de la situación en Renfe Fabricación y Mantenimiento, con datos obtenidos a fecha 31 de diciembre de 2017 para identificar, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos, las desigualdades y desventajas existentes o que pudieran existir en la empresa para conseguir la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.
- Actualización de datos del informe diagnóstico a diciembre de 2020.
- Elaboración de un informe de auditoría retributiva independientes y propios con los datos de la sociedad Renfe Fabricación y Mantenimiento actualizados a diciembre de 2021 en cumplimiento del artículo 2.6 del RD 901/2020.

⇒ 3.4.2. Información básica de la empresa

DATOS DE LA EMPRESA	
Razón social	Renfe Fabricación y Mantenimiento, Sociedad Estatal, S.A.
NIF	A86868239
Domicilio social	Avenida Pío XII, 110; 28036-Madrid
Forma jurídica	Sociedad Anónima
Año de constitución	2.013

RESPONSABLE DE LA ENTIDAD						
Nombre	Francisco Javier Bujedo Mediavilla					
Cargo	Director General					
Telf.	913009552					
e-mail	fjbujedo@renfe.es					
RESPONSABLE DE IGUALDAD						
Nombre	Teresa Torres Agudo					
Cargo	Gerente Área Organización y Recursos Humanos					
Telf.	913009784					
e-mail	teresa.torres@renfe.es					
ACTIVIDAD						
Sector Actividad	Transporte Ferroviario					
CNAE	3020					
Descripción de la actividad	Fabricación y Mantenimiento asociado al Transporte Ferroviario					
Dispersión geográfica y ámbito de actuación	Nacional					
DIMENSIÓN						
Personas Trabajadoras	Mujeres	270	Hombres	2.638	Total	2.908
Centros de trabajo	99					
Facturación anual (€)	598.768 miles euros					
ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE PERSONAS						
Dispone de departamento de personal	Sí					
Certificados o reconocimientos de igualdad obtenidos	Entidad colaboradora en igualdad oportunidades entre mujeres y hombres (Programa Óptima)					
Representación Legal de Trabajadores y Trabajadoras	Mujeres	2	Hombres	11	Total	13

Los datos de la representación legal de las personas trabajadoras hacen referencia a las personas que componen el Comité General de Empresa del Grupo Renfe.

Renfe Fabricación y Mantenimiento tiene por objeto social la prestación de servicios de fabricación, mantenimiento y transformación de material rodante, la reparación de componentes ferroviarios, servicios de consultoría de ingeniería y gestión de instalaciones, diseño y entrega de talleres, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.

➔ 3.4.3. Organigrama



➔ 3.4.4. Análisis de la plantilla

Distribución de la plantilla por sexo

La plantilla de la empresa a fecha 31 de diciembre de 2017 estaba constituida por 3.229 personas, cuya distribución por sexo es la que se muestra a continuación:

Composición Plantilla



■ Hombres ■ Mujeres

Colectivo	Personas	Porcentaje
Hombres	2.937	90,96%
Mujeres	292	9,04%
Total	3.229	

A diciembre de 2020, la plantilla de Renfe Fabricación y Mantenimiento disminuyó en 321 personas, con respecto a 2017, sin embargo, la representación de las mujeres aumentó en un 0,24%.

Composición Plantilla



■ Hombres ■ Mujeres

Colectivo	Personas	Porcentaje
Hombres	2.638	90,72%
Mujeres	270	9,28%
Total	2.908	

Composición de la plantilla por edad:

Un aspecto importante de la composición de la plantilla del Grupo Renfe es la edad de sus trabajadores y trabajadoras en todas sus sociedades. Tal y como se comprueba en las tablas siguientes, en Renfe Fabricación y Mantenimiento, la mayor concentración de plantilla, tanto en el análisis realizado sobre la plantilla en 2017, como en la actualización de los mismos en 2020, se produce en el tramo de edad denominado *mayores de 45 años*”.

Datos 2017:

Tramo	Hombres	Mujeres	Total
Menores 20 años	1		1
De 20 a 29 años	112	4	116
De 30 a 45 años	325	36	361
Mayores de 45 años	2499	252	2751
Total	2.936	292	3228

Datos 2020:

Tramo edad	Hombres	Mujeres	Total
Menores de 20 años	3		3
De 20 a 29 años	201	11	212
De 30 a 45 años	605	45	650
Mayores de 45 años	1934	244	2178
Total	2.743	300	3.043

Distribución de la plantilla por sexo con contrato indefinido por antigüedad

Otro aspecto relevante de la plantilla de Renfe Fabricación y Mantenimiento es la antigüedad de su plantilla, acorde con la media del Grupo Renfe, que se sitúa en torno a los 30 años. En ese contexto, y tal y como se observa a continuación, la mayor concentración de personas se produce en el personal con más de 10 años de antigüedad.

La diferencia entre el número de hombres y mujeres se incrementa en los tramos de mayor antigüedad, fruto de que la vía de entrada en la empresa, durante muchos años fue la carrera militar, formada exclusivamente por hombres, tal y como se refleja en las conclusiones del diagnóstico.

En 2017 ésta era la distribución de la plantilla en Renfe Fabricación y Mantenimiento:

Antigüedad	Hombres	Mujeres	Total
Menos 1 año	55	2	57
De 1 a 3 años	180	4	184
De 4 a 5 años	3		3
De 6 a 10 años	112	25	137
Más de 10 años	2.559	261	2820

En 2020, la distribución era muy similar:

Antigüedad	Hombres	Mujeres	Total
Menos 1 año	81	11	92
De 1 a 3 años	381	17	398
De 4 a 5 años	209	5	214
De 6 a 10 años	58	8	66
Más de 10 años	2.014	259	2.273

El tiempo transcurrido entre 2017 y 2020 hace que las personas puedan pasar de una banda a otra, pero el grupo de más de 10 años de antigüedad es el que sigue aglutinando a mayor número de personas, representando al representando al 86,33% de la plantilla femenina y 73,42% de la masculina.



3.4.5. Análisis de igualdad por materia

Proceso de selección y contratación:

Con carácter general, es importante reseñar que históricamente el acceso a la empresa se producía a través de tres mecanismos fundamentalmente, las promociones militares, la escuela de formación de aprendices y las convocatorias externas.

Las promociones militares, suponían la fuente mayoritaria de ingresos, estando integradas exclusivamente por hombres. En relación con la escuela de aprendices, existían tres especialidades principales, la rama administrativa, la rama mecánica (talleres) y la rama eléctrica, pero de todas ellas, la rama administrativa, que era en la que había más mujeres, suponían tan solo el 10% de la demanda de los ingresos de la escuela de aprendices de Renfe. Y en último lugar, las convocatorias externas, que eran utilizadas de manera muy excepcional.

El Grupo Renfe ha sabido adaptarse a la constante evolución de nuestra sociedad y, aunque persisten los efectos de este contexto histórico, tiene recogido en su normativa convencional una clausula con un criterio preferencial respecto al género subrepresentado con respecto a la categoría

profesional objeto de cobertura y con igualdad de puntuación, tras la aplicación de los valores y criterios establecidos para el proceso. Lógicamente, la aplicación de esta medida, dejará de tener efecto en cuanto se logre un nivel de representación igual entre ambos sexos.

En todos los procesos de selección externa se incorpora el siguiente texto *“El Grupo Renfe garantiza que los criterios de selección, tras respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad, promoverán el equilibrio de género, fomentando en lo posible el incremento del género subrepresentado dentro de su plantilla, teniendo en cuenta el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, por lo que se refiere al acceso al empleo, de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, y el Acuerdo del Consejo de Ministros de fecha 20 de noviembre de 2014, por el que se aprueba el II Plan para la igualdad entre mujeres y hombres en la Administración General del Estado y en sus Organismos Públicos y en línea con los cambios y avances en materia de igualdad de las personas LGTBI incorporadas a la legislación española en el ámbito autonómico”*.

Esta política de selección del Grupo Renfe impacta directamente en cada una de sus sociedades y en las personas que se van incorporando a sus plantillas. Así, en Renfe Fabricación y Mantenimiento en el año 2017 se produjeron 97 altas y 202 bajas:

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	1		1
Mandos Intermedios	13	2	15
Talleres	80	1	81
Total	94	3	97

Motivo	Hombres	Mujeres	Total
Desvinculac. con Título Transp	132	4	136
Desvinculac. sin Título Transp	3		3
Dimisión Expresa	7		7
Excedencia Maternidad / Patern		1	1
Excedencia Voluntaria	1		1
Fallecimiento	7		7
Jubilación Voluntaria	26		26
Pase a IPA	7		7
Pase a IPT	13	1	14
Total	196	6	202

En 2020, fueron 98 altas y 187 bajas, con el siguiente desglose:

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	3	3	6
Estructura de Apoyo	11	5	16
Mandos Intermedios		1	1
Talleres	70	4	74
Gestión	1		1
Total	85	13	98

Motivo	Hombres	Mujeres	Total
Cuidado de Familiares	1		1
Desvinculac. con Título Transp	132		132
Dimisión Expresa	1		1
Excedencia Empresa Participada	1		1
Excedencia Forzosa	1		1
Fallecimiento	10		10
Jubilación Voluntaria	31	1	32
Pase a IPA	2		2
Pase a IPT	7		7
Total	186	1	187

La generalidad en todas las sociedades del Grupo Renfe es la prestación de servicios a través de la modalidad del contrato indefinido a tiempo completo.

En 2017, el contrato indefinido a tiempo completo representa el 99,13 % de las contrataciones en Renfe Fabricación y Mantenimiento.

Contrato Indefinido			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
2.899	286	2	2

Contrato Temporal			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
28			

En 2020, no hay contrataciones temporales, el 100% es contratación indefinida.

Contrato Indefinido			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
2.579	286	164	14

Clasificación profesional

En Renfe Fabricación y Mantenimiento se concentra el mayor porcentaje de plantilla en el colectivo denominado Talleres, que agrupa a los operadores de mantenimiento que pertenecen al personal operativo.

En 2.017, el 77,43% de la plantilla masculina y el 41,10% de la plantilla femenina estaba adscrita a este colectivo. La representación de las mujeres dentro del colectivo de talleres era del 5,01% frente al 94,99% de los hombres.

Grupo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	117	26	143
Estructura de Apoyo	112	18	130
Mandos Intermedios	273	25	298
Conducción	1		1
Comercial	15		15
Talleres	2.274	120	2.394
Gestión	145	103	248
Total	2.937	292	3.229

En 2020, el porcentaje de plantilla adscrito al colectivo de talleres aumentó, situándose en el 81,12% de la plantilla masculina y el 48,52% de la femenina. La representación de las mujeres dentro de dicho colectivo aumento, en 0,76%, representando el 5,77%, frente al 94,23% de los hombres.

Grupo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	105	30	135
Estructura de Apoyo	142	20	162
Mandos Intermedios	235	21	256
Conducción	1		1
Comercial	9		9
Talleres	2.140	131	2.271
Gestión	111	98	209
Total	2.638	270	2.908

Formación:

En 2017, las mujeres realizaron un 6,64% de las horas de formación totales impartidas en Renfe Fabricación y Mantenimiento, frente al 93,36% de los hombres.

La formación en Fabricación y Mantenimiento es donde se registra el mayor número de horas de formación impartida en esta sociedad, la proporción es 1,81% para las mujeres y 98,17% para los hombres. Respecto de la composición de la plantilla, arroja unos datos inferiores.

La formación en habilidades es el segundo tipo de formación impartida en Renfe Fabricación y Mantenimiento, la proporción es del 20,36% de las mujeres, frente al 79,64% de los hombres. En este tipo de formación, el dato es muy positivo, teniendo en cuenta la composición de la plantilla.

Contenido Formación	Mujeres			Hombres			Horas Totales
	Horas Formación	Participaciones	Participantes	Horas Formación	Participaciones	Participantes	
Comercial	51	23	23	1.001	402	396	1.052
Fabricación y Mantenimiento	484	39	26	26.326	1.610	786	26.810
Habilidades	1.388	140	55	5.428	531	279	6.816
Seguridad Integral	994	105	82	8.287	1.285	993	9.281
Total	2.917	307	186	41.042	3.828	2.454	43.959

En 2020 el número de horas de formación totales disminuyó con respecto a 2017, fundamentalmente debido a la situación excepcional de la Covid-19, lo que hizo que el porcentaje de la formación impartida a mujeres también se redujera, al 5,35%, frente al 94,65% impartida a los hombres.

Las horas de formación de fabricación y mantenimiento fueron igualmente donde se registró el mayor número de acciones formativas en esta sociedad, aumentando la proporción para las mujeres, pasando del 1,81% al 3,62%.

La seguridad integral fue la segunda acción formativa con mayor número de horas, suponiendo un 6,38% para las mujeres, frente al 93,62% para los hombres, acorde a la realidad de la representación de las mujeres en el colectivo de conducción.

Por último, respecto de la formación en habilidades, ésta mantuvo unos datos similares a 2017, suponiendo un 19,21% para las mujeres y un 80,79% para los hombres, porcentaje igualmente muy superior a la distribución de mujeres y hombres en plantilla.

Contenido Formación	Mujeres			Hombres			Horas Totales
	Horas Formación	Participaciones	Participantes	Horas Formación	Participaciones	Participantes	
Fabricación y Mantenimiento	894	38	22	23.806	1.347	657	24.700
Habilidades	469	23	22	1.972	135	104	2.441
Seguridad Integral	551	71	36	8.079	1.277	759	8.630
Total	1.914	132	80	33.857	2.759	1.520	35.771

Promoción Profesional:

En 2017 se produjeron un total de 47 promociones en Renfe Fabricación y Mantenimiento, y todas ellas fueron para hombres.

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	1		1
Mandos Intermedios	10		10
Talleres	36		36
Total	47	0	47

En 2020, fueron un total de 195, que representaron un 3,59% para las mujeres.

Colectivo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	2	2	4
Estructura de Apoyo	8		8
Mandos Intermedios	23	3	26
Talleres	155	2	157
Total	188	7	195

En todas las sociedades del Grupo Renfe la promoción puede producirse por la vía de la antigüedad en el subgrupo profesional correspondiente o por la vía de la convocatoria, en la que se hayan detectado necesidades de personas en puestos de trabajo.

Del total de las 47 promociones producidas en Renfe Fabricación y Mantenimiento en 2017, 6 de ellas estuvieron originadas por la antigüedad, aspecto éste que favorece las promociones masculinas, ya que sigue teniendo efectos el ingreso posterior de las mujeres en el Grupo Renfe.

En 2020, hubo un total de 195 promociones, de las cuales, el 64,62% se debieron a cambios consecuencia de antigüedad. Respecto del resto de promociones, el reparto fue un 91,18% para los hombres y un 8,82% para las mujeres, un dato acorde a la representación de mujeres y hombres en plantilla.

	Hombres	Mujeres	Total
cambio subgrupo profesional antigüedad	6	0	6
cambio subgrupo profesional convocatoria	41		41
Total	47	0	47

	Hombres	Mujeres	Total
cambio subgrupo profesional antigüedad	126	1	127
cambio subgrupo profesional convocatoria	62	6	68
Total	188	7	195

Condiciones de Trabajo:

Las trabajadoras y trabajadores de Renfe Fabricación y Mantenimiento, al igual que el resto de plantilla de las demás sociedades del Grupo Renfe se rigen por las condiciones de trabajo reguladas en el Convenio Colectivo de Grupo, con excepción del personal de estructura de dirección, que conforma el equipo directivo de cada una de las sociedades, que está excluido por condiciones especiales pactadas.

El II Convenio Colectivo del Grupo Renfe fue aprobado mediante Resolución de 13 de junio de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registró y publicó el mismo (BOE de 25 de junio de 2019).

En cuanto a la organización del trabajo, en Renfe Fabricación y Mantenimiento la jornada normalizada de trabajo es la continua, y ésta representa al 73,9% de la plantilla masculina y al 69% de la femenina.

2017:

Tipo Jornada	Hombres	Mujeres	Total
Jornada Continua	2.369	204	2.573
Jornada Flexible	233	45	278
Jornada Grafiada	13		13
Jornada Partida	322	43	365
Total	2.937	292	3.229

2020:

Tipo Jornada	Hombres	Mujeres	Total
Jornada Continua	2.027	207	2.234
Jornada Flexible	257	55	312
Jornada Grafiada	25		25
Jornada Partida	434	38	472
Total	2.743	300	3.043

Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral:

En 2017, una persona del sexo masculino tenía reconocida una reducción de jornada por guarda legal y dos personas por cuidado de familiares, una mujer y un hombre.

No se solicitaron excedencias de maternidad y/o paternidad en ese año en Renfe Fabricación y Mantenimiento, ni tampoco por cuidado de familiares.

En 2017 un total de 8 personas solicitaron la acumulación del permiso de lactancia, 6 hombres y 2 mujeres.

En 2020, sigue habiendo un hombre que tiene reconocida una reducción de jornada por guarda legal y dos personas, una mujer y un hombre por cuidado de familiares.

Se solicitó una excedencia por maternidad ese mismo año por una mujer y un hombre solicitó una excedencia por cuidado de familiares.

En 2020, había dos personas que tenían reconocida una excedencia por cuidado de familiares, una mujer y un hombre y 6 personas tenían reconocida una excedencia voluntaria, cinco hombres y una mujer.

Por último, 20 hombres solicitaron el permiso de lactancia acumulada en 2020.

Infrarrepresentación femenina:

Según los distintos datos de composición de la plantilla, se observa una infrarrepresentación femenina en todos los grupos profesionales de Renfe Fabricación y Mantenimiento, fruto del acceso histórico a la empresa, no obstante, se aprecia una tendencia ligeramente positiva en el último ejercicio analizado, sobre todo en los colectivos de estructura y talleres.

Retribuciones:

El análisis detallado de las retribuciones de Renfe Fabricación y Mantenimiento se encuentra en el informe de auditoría retributiva, realizado en cumplimiento del artículo 2.6 del Real Decreto 901/2020.

Prevención del acoso sexual y por razón de sexo:

El protocolo para la prevención y el tratamiento de los casos de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral está publicado en el BOE en fecha 24 de marzo de 2010, mediante la Resolución de 10 de marzo de 2010, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el acta de la Comisión Paritaria del I Convenio colectivo de la entidad pública empresarial Renfe-Operadora.

El protocolo, que forma parte de la normativa convencional del Grupo Renfe, cuyo texto íntegro se reproduce en el punto 5 del presente plan, es de aplicación a todas las trabajadoras y trabajadores del Grupo Renfe, y por tanto también en Renfe Fabricación y Mantenimiento, estando vigente en la actualidad.

En 2017 no se registró ninguna denuncia por acoso en Renfe Fabricación y Mantenimiento, de ninguno de los tipos que recoge el Protocolo, y en 2020 se registró una denuncia por acoso moral, mediante la cual se activó el protocolo de acoso, con el procedimiento correspondiente.



3.4.6. Conclusiones y propuestas

La plantilla de Renfe Fabricación y Mantenimiento sigue siendo muy masculinizada y existe un claro desequilibrio en favor de los hombres, fundamentalmente por el acceso histórico a la empresa, la edad y la antigüedad media de las personas que forman parte de ella.

Este origen hace que actualmente el colectivo de personas que han adquirido con los años más experiencia y responsabilidad sean mayoritariamente hombres.

El Grupo Renfe fomenta en sus procesos de selección, en la medida de lo posible, garantizando los criterios de selección, y respetando los principios de igualdad, mérito y capacidad, el equilibrio de género, así como el incremento del género subrepresentado dentro de su plantilla. Aun así, como puede observarse en la comparativa de los datos de 2017 y 2020 la incorporación de mujeres ha crecido ligeramente.

Estas actuaciones permiten ir corrigiendo la situación histórica y avanzar hacia el equilibrio de la plantilla, aunque el ritmo en Fabricación y Mantenimiento sigue siendo muy lento. En esta

sociedad el colectivo de talleres es el que aglutina el mayor número de personas en plantilla, y en ese colectivo existe todavía una presencia muy baja de mujeres, relacionada con los roles de género que siguen existiendo en la actualidad en los distintos ciclos formativos que permiten el acceso a estos puestos de trabajo. Las mujeres representando un porcentaje muy pequeño en las disciplinas STEM, que nutren gran parte del porcentaje de esta plantilla, por lo que este es el principal reto de esta sociedad, acorde con la realidad del sector industrial.

A la vista de los datos arrojados en el presente informe, se propusieron algunas líneas de actuación para avanzar hacia la igualdad real entre mujeres y hombres en la empresa:

- Difundir una cultura empresarial de compromiso con la igualdad y sensibilizar a todo el personal de la empresa de la necesidad de actuar y trabajar en la igualdad de oportunidades.
- Incorporar la perspectiva de género en los sistemas de análisis de datos y gestión empresarial.
- Realizar campañas de sensibilización e información, dentro y fuera de la empresa, para que las personas se presenten a puestos tradicionalmente ocupados por el sexo opuesto.
- Garantizar un sistema retributivo que no genere discriminación entre mujeres y hombres.
- Garantizar acciones formativas que faciliten de manera equitativa el desarrollo de habilidades y competencias, sin distinción de género.
- Identificar palancas que coadyuven a equilibrar la presencia de mujeres y hombres en todas las categorías profesionales, áreas y puestos de trabajo.
- Avanzar en el establecimiento de una política que fomente la corresponsabilidad y la flexibilidad laboral.
- Utilizar un lenguaje inclusivo de género en las convocatorias, ofertas y publicaciones.
- Difundir y actualizar el protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual, por razón de sexo y moral.

3.5. Informe de Diagnóstico Renfe Alquiler de Material Ferroviario

➔ 3.5.1. Metodología y herramientas utilizadas

Para analizar la situación presente en la empresa respecto de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres se han realizado las siguientes actuaciones principales:

- Elaboración de un informe sobre el diagnóstico de la situación en Renfe Alquiler de Material Ferroviario, con datos obtenidos a fecha 31 de diciembre de 2017 para identificar, a través de indicadores cuantitativos y cualitativos, las desigualdades y desventajas existentes o

que pudieran existir en la empresa para conseguir la igualdad efectiva entre mujeres y hombres.

- Actualización de datos del informe diagnóstico a diciembre de 2020.
- Elaboración de un informe de auditoría retributiva independientes y propios con los datos de la sociedad Renfe Alquiler de Material Ferroviario actualizados a diciembre de 2021 en cumplimiento del artículo 2.6 del RD 901/2020.



3.5.2. Información básica de la empresa

DATOS DE LA EMPRESA	
Razón social	Renfe Alquiler de Material Ferroviario, Sociedad Mercantil Estatal, S.A.
NIF	A86868304
Domicilio social	Avenida Pío XII, 110; 28036-Madrid
Forma jurídica	Sociedad Anónima
Año de constitución	2.013
RESPONSABLE DE LA ENTIDAD	
Nombre	Carmen Rincón Córcoles
Cargo	Directora General
Telf.	913006434
e-mail	mcarmenrincon@renfe.es
RESPONSABLE DE IGUALDAD	
Nombre	Gema Ordúñez del Pino
Cargo	Jefa Diversidad
Telf.	661270986
e-mail	godelpino@renfe.es
ACTIVIDAD	
Sector Actividad	Actividades de Alquiler
CNAE	7739
Descripción de la actividad	Prestación de los servicios ferroviarios de venta, alquiler y/o cualquiera otra forma de puesta a disposición del material rodante del que es titular, así como de sus instalaciones, de la gestión y explotación del material rodante de terceros, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.
Dispersión geográfica y ámbito de actuación	Nacional

DIMENSIÓN						
Personas Trabajadoras	Mujeres	3	Hombres	4	Total	7
Centros de trabajo	1					
Facturación anual (€)	17.280 miles de euros					
ORGANIZACIÓN DE LA GESTIÓN DE PERSONAS						
Dispone de departamento de personal	No					
Certificados o reconocimientos de igualdad obtenidos	Entidad colaboradora en igualdad oportunidades entre mujeres y hombres (Programa Óptima)					
Representación Legal de Trabajadores y Trabajadoras	Mujeres	2	Hombres	11	Total	13

Los datos de la representación legal de las personas trabajadoras hacen referencia a las personas que componen el Comité General de Empresa del Grupo Renfe.

Renfe Alquiler de Material Ferroviario Sociedad Mercantil Estatal, S.A. (Renfe Alquiler) es la empresa del Grupo especializada en el alquiler y venta de material rodante del Grupo Renfe.

Tiene por objeto social la prestación de los servicios ferroviarios de venta, alquiler y/o cualquiera otra forma de puesta a disposición del material rodante del que es titular, así como de sus instalaciones, de la gestión y explotación de material rodante de terceros.

➔ 3.5.3. Organigrama

La sociedad Renfe Alquiler está dividida en las siguientes áreas:

- Material
- Gestión financiera y presupuestaria
- Asesoría Jurídica
- Desarrollo de Negocios
- Comercialización

➔ 3.5.4. Análisis cuantitativo de la plantilla

Distribución de la plantilla por sexo

La plantilla de la empresa a fecha 31 de diciembre de 2017 estaba constituida por 5 personas, cuya distribución por sexo es la que se muestra a continuación:

Composición Plantilla



■ Hombres ■ Mujeres

Colectivo	Personas	Porcentaje
Hombres	4	80,00%
Mujeres	1	20,00%
Total	5	

En diciembre de 2020, la plantilla en Renfe Alquiler se incrementó en dos mujeres.

Composición Plantilla



■ Hombres ■ Mujeres

Colectivo	Personas	Porcentaje
Hombres	4	57,14%
Mujeres	3	42,86%
Total	7	

Composición de la plantilla por edad en 2017:

Tramo	Hombres	Mujeres	Total
De 30 a 45 años	1	1	2
Mayores de 45 años	3		3
Total	4	1	5

Composición de la plantilla por edad en 2020:

Tramo edad	Hombres	Mujeres	Total
De 30 a 45 años	1		1
Mayores de 45 años	3	3	6
Total	4	3	7

Distribución de la plantilla por sexo con contrato indefinido por antigüedad

En Renfe Alquiler, al igual que en el resto de las sociedades del Grupo Renfe, en el que la antigüedad media se sitúa en torno a los 10 años, la mayor concentración de personas está en el colectivo con más de 10 años de antigüedad.

En 2017 ésta era la distribución de la plantilla:

Antigüedad	Hombres	Mujeres	Total
De 6 a 10 años	1		1
Más de 10 años	3	1	4
Total	4	1	5

En 2020, se añade un hombre al tramo de antigüedad de 6 a 10 años, y respecto del otro tramo, más de 10 años, disminuye un hombre en plantilla y aumentan dos mujeres.

Antigüedad	Hombres	Mujeres	Total
De 6 a 10 años	2		2
Más de 10 años	2	3	5
Total	4	3	7

⇒ 3.5.5. Análisis de igualdad por materia

Proceso de selección y contratación

Con carácter general, es importante reseñar que históricamente el acceso a la empresa se producía a través de tres mecanismos fundamentalmente, las promociones militares, la escuela de formación de aprendices y las convocatorias externas.

Las promociones militares, suponían la fuente mayoritaria de ingresos, estando integradas exclusivamente por hombres. En relación con la escuela de aprendices, existían tres especialidades principales, la rama administrativa, la rama mecánica (talleres) y la rama eléctrica, pero de todas ellas, la rama administrativa, que era en la que había más mujeres, suponían tan solo el 10% de la demanda de los ingresos de la escuela de aprendices de Renfe. Y en último lugar, las convocatorias externas, que eran utilizadas de manera muy excepcional.

El Grupo Renfe ha sabido adaptarse a la constante evolución de nuestra sociedad y, aunque persisten los efectos de este contexto histórico, tiene recogido en su normativa convencional una cláusula con un criterio preferencial respecto al género subrepresentado con respecto a la categoría profesional objeto de cobertura y con igualdad de puntuación, tras la aplicación de los valores y criterios establecidos para el proceso. Lógicamente, la aplicación de esta medida dejará de tener efecto en cuanto se logre un nivel de representación igual entre ambo sexos.

En todos los procesos de selección externa se incorpora el siguiente texto *“El Grupo Renfe garantiza que los criterios de selección, tras respetar los principios de igualdad, mérito y capacidad, promoverán el equilibrio de género, fomentando en lo posible el incremento del género subrepresentado dentro*

de su plantilla, teniendo en cuenta el principio de igualdad de trato entre mujeres y hombres, por lo que se refiere al acceso al empleo, de acuerdo con el artículo 14 de la Constitución Española, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, y el Acuerdo del Consejo de Ministros de fecha 20 de noviembre de 2.014, por el que se aprueba el II Plan para la igualdad entre mujeres y hombres en la Administración General del Estado y en sus Organismos Públicos y en línea con los cambios y avances en materia de igualdad de las personas LGTBI incorporadas a la legislación española en el ámbito autonómico”.

Esta política de selección del Grupo Renfe impacta directamente en cada una de sus sociedades y en las personas que se van incorporando a sus plantillas.

La generalidad en todas las sociedades del Grupo Renfe es la prestación de servicios a través de la modalidad del contrato indefinido a tiempo completo.

En Renfe Alquiler, tanto en 2017 como en 2020, el 100% de las contrataciones son indefinidas a tiempo completo.

Contrato Indefinido			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
4	1		

Contrato Indefinido			
Jornada Completa		Jornada Reducida	
Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
4	3		

Clasificación profesional

En 2017 y 2020 el personal de Renfe Alquiler forma parte de la estructura de la empresa, tanto de apoyo como de dirección.

Grupo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	3	1	4
Estructura de Apoyo	1		1
Total	4	1	5

Grupo	Hombres	Mujeres	Total
Estructura de Dirección	3	3	6
Estructura de Apoyo	1		1
Total	4	3	7

Formación:

En 2017, las mujeres realizaron un 80% de las horas de formación totales impartidas en Renfe Alquiler de Material Ferroviario, frente al 20% de los hombres.

La formación en habilidades es donde se registra el número de horas de formación impartida en esta sociedad, con el reparto antes mencionado.

Contenido Formación	Mujeres			Hombres			Horas Totales
	Horas Formación	Participaciones	Participantes	Horas Formación	Participaciones	Participantes	
Habilidades	12	2	1	3	1	1	15
Total	12	2	1	3	1	1	15

En 2020, los datos fueron similares a los de 2017, aumentando ligeramente la proporción de formación impartida a mujeres, situándose en un 81,25%, siendo igualmente la formación en habilidades donde se registraron las acciones formativas en Renfe Alquiler de Material Ferroviario.

Contenido Formación	Mujeres			Hombres			Horas Totales
	Horas Formación	Participaciones	Participantes	Horas Formación	Participaciones	Participantes	
Habilidades	26	3	3	6	3	3	32
Total	26	3	3	6	3	3	32

Promoción profesional

En 2017 y 2020 no se produjo ninguna promoción profesional en Renfe Alquileres.

Condiciones de trabajo

Las trabajadoras y trabajadores de Renfe Alquiler, al igual que el resto de plantilla de las demás sociedades del Grupo Renfe se rigen por las condiciones de trabajo reguladas en el Convenio Colectivo de Grupo, con excepción del personal de estructura de dirección, que conforma el equipo directivo de cada una de las sociedades, que está excluido por condiciones especiales pactadas.

El II Convenio Colectivo del Grupo Renfe fue aprobado mediante Resolución de 13 de junio de 2019, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registró y publicó el mismo (BOE de 25 de junio de 2019).

En cuanto a la organización del trabajo, en Renfe Alquiler, la jornada que realiza toda la plantilla es la jornada flexible, acorde con el colectivo de gestión en el que desarrollan su actividad.

Tipo Jornada	Hombres	Mujeres	Total
Jornada Flexible	4	1	5

Tipo Jornada	Hombres	Mujeres	Total
Jornada Flexible	4	3	7

Ejercicio corresponsable de los derechos de la vida personal, familiar y laboral:

Ninguna de las personas que forman parte de la sociedad Renfe Alquiler tiene reconocido o ha solicitado alguno de los permisos asociados al derecho de la vida personal, familiar y laboral.

Infrarrepresentación femenina:

De los datos de plantilla de 2020 no se desprende una infrarrepresentación femenina en el colectivo en el que está representada.

Retribuciones:

El análisis detallado de las retribuciones de Renfe Alquiler se encuentra en el informe de auditoría retributiva, realizado en cumplimiento del artículo 2.6 del Real Decreto 901/2020.

Prevención del acoso sexual y por razón de sexo:

El protocolo para la prevención y el tratamiento de los casos de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral está publicado en el BOE en fecha 24 de marzo de 2010, mediante la Resolución de 10 de marzo de 2010, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el acta de la Comisión Paritaria del I Convenio colectivo de la entidad pública empresarial Renfe-Operadora.

El protocolo, que forma parte de la normativa convencional del Grupo Renfe, cuyo texto íntegro se reproduce en el punto 5 del presente plan, es de aplicación a todas las trabajadoras y trabajadores del Grupo Renfe, y por tanto también en Renfe Alquiler, estando vigente en la actualidad.

En 2017 y 2020 no se registró ninguna denuncia por acoso en Renfe Alquiler, de ninguno de los tipos que recoge el Protocolo.

➔ 3.5.6. Conclusiones y propuestas

La plantilla de Renfe Alquiler se encuentra equilibrada y ajustada, tanto por el número de personas en plantilla como por el colectivo que ocupan. Según los últimos datos de plantilla, las incorporaciones hicieron aumentar la representación de las mujeres.

La realidad que se muestra en el presente informe, aunque representa a muy pocas personas, está en línea con el diagnóstico del resto de sociedades del Grupo Renfe, por lo que deben advertirse las líneas de actuación que se propusieron para avanzar hacia la igualdad real entre mujeres y hombres en el conjunto del grupo:

- Difundir una cultura empresarial de compromiso con la igualdad y sensibilizar a todo el personal de la empresa de la necesidad de actuar y trabajar en la igualdad de oportunidades.
- Incorporar la perspectiva de género en los sistemas de análisis de datos y gestión empresarial.
- Realizar campañas de sensibilización e información, dentro y fuera de la empresa, para que las personas se presenten a puestos tradicionalmente ocupados por el sexo opuesto.
- Garantizar un sistema retributivo que no genere discriminación entre mujeres y hombres.
- Garantizar acciones formativas que faciliten de manera equitativa el desarrollo de habilidades y competencias, sin distinción de género.
- Identificar palancas que coadyuven a equilibrar la presencia de mujeres y hombres en todas las categorías profesionales, áreas y puestos de trabajo.
- Avanzar en el establecimiento de una política que fomente la corresponsabilidad y la flexibilidad laboral.
- Utilizar un lenguaje inclusivo de género en las convocatorias, ofertas y publicaciones.
- Difundir y actualizar el protocolo para la prevención y tratamiento de los casos de acoso sexual, por razón de sexo y moral.

3.6. Encuesta de la Comisión de Igualdad del Grupo Renfe

La encuesta estuvo disponible en la intranet durante un mes de forma ininterrumpida (desde el 20 de septiembre de 2018 hasta el 20 de octubre de 2018), durante ese tiempo 779 personas participaron en ella, un 42% de las mujeres de la plantilla respecto del 13% que fueron hombres.

El nivel de participación de las mujeres por colectivos siempre es más alto proporcionalmente que el total de la plantilla, llamando la atención que, en el colectivo de conducción, el mayoritario en la empresa, la participación total fue del 6%, con 46 encuestas realizadas, de las cuales 36 lo fueron por mujeres.

En general se concluyó que la plantilla tenía poco conocimiento sobre el plan de igualdad, sus medidas y su utilidad.

Respecto de la percepción sobre la igualdad en la empresa, las mujeres fueron más críticas con las políticas de promoción y selección, con las medidas contra el acoso, la igualdad de oportunidades, las situaciones discriminatorias y la selección del personal de estructura de dirección.

Las medidas de conciliación o la aplicación de las mismas tampoco son conocidas por la plantilla, no habiendo distinciones en cuanto a sexos en esta materia.

4. AUDITORÍA RETRIBUTIVA

Durante el año 2021 se ha trabajado en adecuar el registro retributivo a las exigencias del RD 901 y 902/2020, para lo cual se ha realizado una agrupación de puestos en función de su valor.

Del mismo modo se han analizado las posibles brechas salariales que pudieran existir entre los colectivos de mujeres y hombres en cada uno de los subgrupos profesionales y en cada uno de los grupos de puestos de igual valor.

Los datos más relevantes de estos análisis se contienen en cada uno de los informes de auditoría retributiva realizados por cada una de las sociedades.

Al ser un grupo empresarial con el mismo origen y evolución histórica y al tener las políticas y herramientas de gestión centralizadas, las conclusiones de cada uno de los informes de auditoría realizados por sociedad coinciden en su mayoría.

Por este motivo las acciones definidas y puestas en marcha como resultado de las conclusiones de los informes de auditoría realizados son comunes a todo el grupo y a cada una de sus sociedades.

4.1. Informe de Auditoría Retributiva de la E.P.E. Renfe-Operadora

⇒ 4.1.1. Objetivo y contenido de la auditoría retributiva

La auditoría retributiva tiene por objeto obtener la información necesaria para comprobar si el sistema retributivo de la empresa, de manera transversal y completa, cumple con la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres en materia de retribución.

El presente informe de auditoría retributiva recoge el análisis de los datos aportados por el registro retributivo con el objetivo de identificar y analizar las diferencias salariales entre hombres y mujeres en un periodo determinado.

En este informe de auditoría se incluye la información clave tras el análisis de los datos del registro retributivo:

- La metodología utilizada en el registro retributivo.
- La descripción de los datos de dicho registro.
- La identificación de las diferencias y posibles brechas salariales.
- La descripción del sistema de valoración de puestos utilizado para valorar y agrupar puestos de igual valor.

- El plan de actuación para la reducción de las posibles diferencias salariales entre hombres y mujeres.



4.1.2. Metodología del registro retributivo

El registro retributivo de esta sociedad se ha realizado siguiendo las pautas indicadas en la Guía Técnica para la realización de auditorías retributivas a la que hace alusión la Disposición Adicional Tercera del RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Periodo analizado

El periodo analizado en el registro retributivo ha sido el año natural 2021 completo.

Inclusión de valores medios de salarios, complementos salariales y percepciones extrasalariales

El RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres en su artículo 5 describe las normas generales sobre el registro retributivo indicando lo siguiente:

“El registro retributivo deberá incluir los valores medios de los salarios, los complementos salariales y las percepciones extrasalariales de la plantilla desagregados por sexo y distribuidos conforme a lo establecido en el artículo 28.2 del Estatuto de los trabajadores”.

Inclusión de importes efectivos y equiparados

La Guía Técnica elaborada por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, en colaboración con las organizaciones sindicales y empresariales más representativas propone incorporar en la herramienta de registro retributivo 2 tipos de información:

- Importes efectivos. Para este cálculo se consideran los importes efectivos correspondientes a las retribuciones satisfechas a cada persona y para cada una de sus diferentes situaciones contractuales.

Se considera que hay situaciones contractuales diferentes cuando haya cambios de puesto de trabajo, modalidad contractual, tipo de jornada, retribución...etc.

- Importes equiparados. Para este cálculo se considera el importe resultado de equiparar el importe percibido al 100% de la jornada anual mediante la anualización de los datos de salario efectivo.

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado dado que, si una persona ha permanecido sólo una parte del año en la categoría profesional que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se anualizan todos los importes percibidos.

Obligación de realizar el registro por categorías o grupos profesionales y por agrupaciones de puestos de igual valor

El artículo 6 a) del RD 902/2020 indica *“El registro deberá reflejar, además, las medias aritméticas y las medianas de las agrupaciones de trabajos de igual valor en la empresa, conforme a los resultados de la valoración de puestos de trabajo descrita en los artículos 4 y 8.1 a) aunque pertenezcan a diferentes apartados de la clasificación profesional, desglosados por sexo y desagregados conforme a lo establecido en el citado artículo 5.2.”*

Por ello en este informe de auditoría se presentan 4 análisis que permiten identificar las diferencias salariales entre hombres y mujeres, así como la posible existencia de brechas salariales no justificadas en alguna de las categorías existentes en la clasificación profesional o en alguna de las agrupaciones de puestos de igual valor.





4.1.3. Sistema analítico utilizado para la valoración de puestos de trabajo

Para realizar el registro retributivo conforme con lo indicado en el 28.2 del Estatuto de los Trabajadores y el RD 902/2020 se ha procedido a la revisión de las descripciones de los Puestos Tipo de la sociedad con el detalle de las funciones y responsabilidades de cada puesto.

Es de significar que, la mayoría de los Puestos Tipo de la sociedad tienen sus funciones definidas en un documento denominado como “Acuerdo de Desarrollo Profesional” que ha sido elaborado, revisado y acordado entre la empresa y la representación de los trabajadores en el contexto de la negociación colectiva.

El resto de los puestos que por su tipología no están descritos en el citado acuerdo corresponden a la categoría de Estructura de Dirección han sido revisados previamente a la elaboración del registro.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta las descripciones de los Puestos Tipo, se ha realizado un proceso de valoración de puestos utilizando un **Sistema de Valoración de Puestos mediante factores y puntos**, tal y como describe el artículo 4 del RD 902/2020.

Los factores han servido para asignar puntos a cada puesto y los puntos totales obtenidos nos han permitido agrupar puestos de valor similar y con cierta similitud en las funciones definidas.

Los factores tenidos en cuenta se agrupan en:

1.- **Factores relacionados con el conocimiento y aptitudes**, como:

- El nivel mínimo de formación que debe tener una persona para desempeñar satisfactoriamente las funciones propias del puesto.
- El nivel de conocimientos que debe poseer una persona para desempeñar satisfactoriamente el puesto
- La experiencia práctica requerida en determinadas funciones.

2.- **Factores relacionados con la responsabilidad** como:

- La necesidad de organizar el trabajo propio o de otras personas.
- El ámbito geográfico de la responsabilidad que conlleva el puesto.
- La complejidad y la capacidad de innovación
- El nivel de supervisión que conlleva el puesto

3.- Factores relacionados con el riesgo y el esfuerzo como:

- El nivel de exposición a un riesgo físico que conlleva la realización de las funciones del puesto.
- El nivel de esfuerzo que supone la realización de las funciones del puesto.

Cada factor tiene una puntuación entre 0 y 100 puntos.

El sistema de valoración de puestos cumple con los criterios de adecuación, totalidad y objetividad:

- La adecuación implica que los factores relevantes para la valoración son aquellos relacionados con la actividad y que concurren efectivamente en la misma.
- La totalidad implica que, para constatar si existe igual valor, se tienen en cuenta todas las condiciones que singularizan el puesto de trabajo.
- La objetividad implica que no existan factores que reflejen estereotipos de género.

Una vez asignados los puntos a los puestos tipo se ha procedido a agrupar en escalas de valoración aquellos puestos tipo que eran similares en cuanto a la tipología de las funciones y en cuanto al valor resultado del proceso de valoración.

La pertenencia de la sociedad a un grupo como Grupo Renfe, con un convenio colectivo común, una clasificación profesional común y unas políticas y modelos de gestión de recursos humanos comunes y centralizadas, hace que el sistema de valoración sea el mismo en todas las sociedades que forman el grupo.

Por otro lado, el sistema de valoración aplicado respeta la diferenciación de colectivos contenida en el Acuerdo de Desarrollo Profesional, de manera que cada uno de los siguientes colectivos tienen sus escalas de valoración:

- Fabricación y Mantenimiento.
- Comercial.
- Administración y Gestión.
- Conducción.
- Estructura de Apoyo.
- MMII y Cuadros Técnicos.

En total el Sistema de Valoración contempla 57 escalas. Es de significar que, el orden y la numeración de las escalas no implica siempre una relación directa con el valor del puesto, y que dicho orden de las escalas responde a la agrupación por los diferentes colectivos definidos en el Acuerdo de Desarrollo Profesional.



4.1.4. Descripción de los datos del registro

En las siguientes tablas y gráficas se detalla la distribución de personas en función de las categorías existentes y en función de las escalas de valoración definidas en el sistema de valoración de puestos.

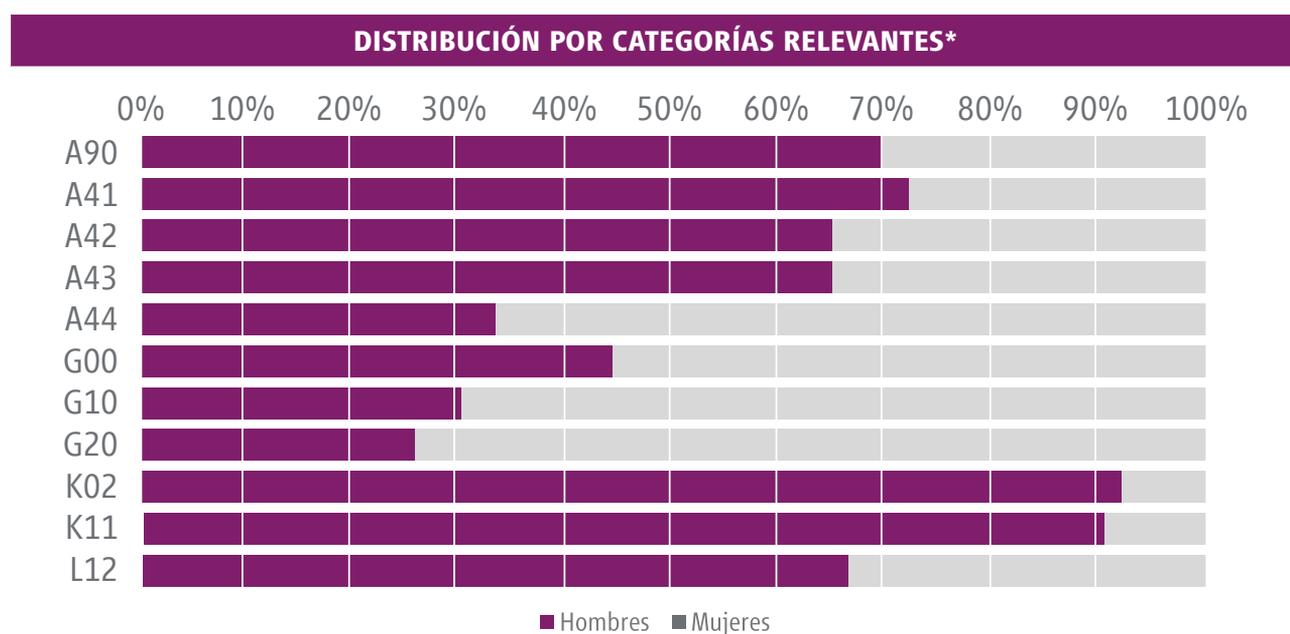
Distribución de personas por categoría:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS POR CATEGORÍAS					
Categoría	Hombres	Mujeres	Total Hombres	Porcentaje Hombres	Porcentaje Mujeres
A90	246	109	355	69%	31%
A41	18	7	25	72%	28%
A42	71	38	109	65%	35%
A43	46	41	87	53%	47%
A44	17	34	51	33%	67%
G00	46	58	104	44%	56%
G01	1		1	100%	0%
G02	1		1	100%	0%
G03	1		1	100%	0%
G10	3	7	10	30%	70%
G20	7	20	27	26%	74%
G30		1	1	0%	100%
K00	1		1	100%	0%
K01	1		1	100%	0%
K02	36	3	39	92%	8%
K11	10	1	11	91%	9%
L00		2	2	0%	100%
L01	1		1	100%	0%
L10	1		1	100%	0%
L12	4	2	6	67%	33%
L21	1	1	2	50%	50%
L22	2	1	3	67%	33%
L62	1		1	100%	0%
Total	515	325	840	61%	39%

Como se aprecia en la distribución existen categorías con menos de 4 personas.

Estas categorías pertenecen a colectivos que mayoritariamente se encuentran ubicados en otras sociedades del grupo o son categorías residuales.

Por este motivo para identificar las tendencias en la distribución de hombres y mujeres eliminamos de la siguiente gráfica estas categorías.



*En el gráfico se excluyen las categorías con menos de 4 personas.

Distribución de personas por escala de valoración:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS POR CATEGORÍAS					
Categoría	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje Hombres	Porcentaje Mujeres
ESCALA 1	20	6	26	77%	23%
ESCALA 2	36	12	48	75%	25%
ESCALA 3	52	13	65	80%	20%
ESCALA 4	73	48	121	60%	40%
ESCALA 5	65	30	95	68%	32%
ESCALA 9	18	7	25	72%	28%
ESCALA 10	71	38	109	65%	35%

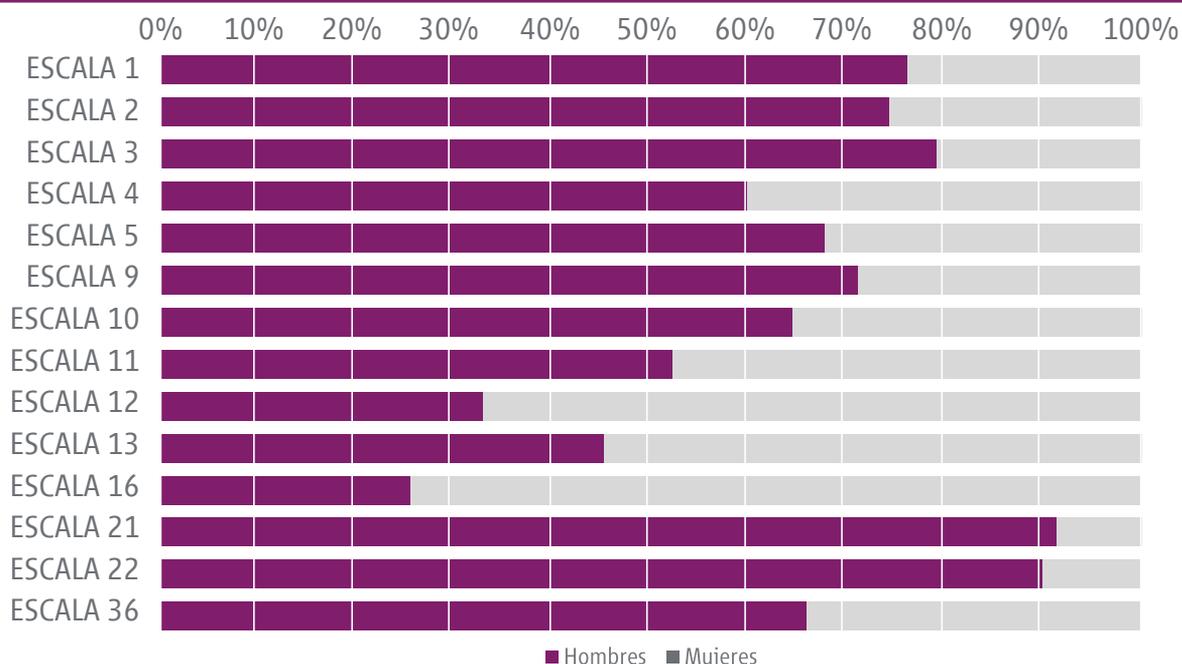
DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS POR CATEGORÍAS					
Categoría	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje Hombres	Porcentaje Mujeres
ESCALA 11	46	41	87	53%	47%
ESCALA 12	17	34	51	33%	67%
ESCALA 13	49	58	107	46%	54%
ESCALA 15	3	7	10	30%	70%
ESCALA 16	7	20	27	26%	74%
ESCALA 17		1	1	0%	100%
ESCALA 20	2		2	100%	0%
ESCALA 21	36	3	39	92%	8%
ESCALA 22	10	1	11	91%	9%
ESCALA 30		2	2	0%	100%
ESCALA 31	1		1	100%	0%
ESCALA 34	1		1	100%	0%
ESCALA 36	4	2	6	67%	33%
ESCALA 38	1	1	2	50%	50%
ESCALA 39	2	1	3	67%	33%
ESCALA 45	1		1	100%	0%
A41	18	5	23	78%	22%
Total	515	325	840	61%	39%

Como se aprecia en la distribución existen escalas de valoración con menos de 4 personas.

Estas escalas pertenecen a colectivos que mayoritariamente se encuentran ubicados en otras sociedades del grupo o son escalas de valoración residuales.

Por este motivo para identificar las tendencias en la distribución de hombres y mujeres eliminamos de la siguiente gráfica estas escalas.

DISTRIBUCIÓN POR ESCALAS DE VALORACIÓN RELEVANTES*



*El gráfico se excluyen las categorías con menos de 4 personas.

➔ 4.1.5. Identificación de las posibles brechas salariales

Promedios de importes efectivos por categorías:

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres nos indica que el porcentaje de diferencia entre el promedio de las retribuciones totales percibidas por unas y otros no es superior al 25%, por lo que **no existe brecha salarial en la sociedad analizada**.

Colectivo	Total Retribución Efectiva
Hombres	50.730
Mujeres	38.432
Total Promedio	45.948
Diferencia	24,24%

Categorías	No Sit. Contractuales	Total Retribución Efectiva
A90	435	12,93%
A41	25	3,06%
A42	124	2,77%
A43	132	11,60%
A44	68	3,02%
G00	129	14,50%
G02	4	11,57%
G10	10	-141,56%
G20	27	8,80%
K02	42	-3,50%
K11	14	89,04%
L12	6	52,96%
L22	6	45,23%

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado segmentando cada una de las categorías, grupos y subgrupos profesionales que existen en la compañía eliminando del análisis las categorías con menos de 4 personas, nos permite identificar que existen 4 categorías en las que puede existir brecha salarial al identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales efectivas percibidas por el colectivo hombres y por el colectivo mujeres en esas categorías concretas.

El análisis de las posibles brechas salariales identificadas en las 4 categorías nos indica que las diferencias se deben a la utilización de datos salariales efectivos percibidos durante 2021.

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado, ya que, si una persona ha estado sólo una parte del año en la categoría profesional que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se anualizan todos los importes percibidos.

ANÁLISIS ESPECÍFICO:

Las 4 categorías con posible brecha salarial son:

- K11: Maquinista Jefe de Tren. Sólo existe una mujer que permaneció en esta categoría un mes en 2021 al iniciar expatriación en diciembre de 2021. El importe corresponde a un mes y por eso es menor.
- L12: De las 2 mujeres que figuran en este colectivo una se incorporó en diciembre a esta sociedad.
- L22: De los 3 registros de situaciones contractuales 2 pertenecen a una misma mujer con dos periodos contractuales diferentes por lo que sus percepciones se dividen entre los dos registros y una tercera tiene una reducción de jornada por guarda legal.
- G10: La diferencia es a favor del colectivo mujeres, dado que 2 de los 3 hombres que hay en la categoría sólo figuran una parte del año en esta categoría y por tanto el importe efectivo no corresponde a todo el año.

Promedios de importes efectivos por escalas de valoración:

Escalas de Valoración	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribución Efectiva
ESCALA 1	28	15,78%
ESCALA 2	68	4,58%
ESCALA 3	85	0,07%
ESCALA 4	136	14,42%
ESCALA 5	118	15,90%
ESCALA 9	25	3,06%
ESCALA 10	24	2,77%
ESCALA 11	132	11,60%
ESCALA 12	68	3,02%
ESCALA 13	135	15,34%
ESCALA 15	10	-141,56%
ESCALA 16	27	8,80%
ESCALA 21	42	-3,50%
ESCALA 22	14	89,04%
ESCALA 35	6	52,96%
ESCALA 38	6	45,23%

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado agrupando los puestos en diferentes escalas en función del resultado de la valoración de puestos realizada conforme con el RD 902/2020, nos permite identificar que existen 4 niveles o escalas de valoración en las que hay una posible brecha salarial al identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales efectivas percibidas por el colectivo hombres y por el colectivo mujeres en esas escalas concretas.

Al igual que en el análisis realizado agrupando puestos por categorías, hemos excluido los niveles de valoración con menos de 4 situaciones contractuales registradas al ser escalas de valoración residuales en esta sociedad.

El análisis de estas posibles brechas salariales identificadas en las 4 escalas de valoración nos indica que las diferencias se deben a la utilización de datos salariales efectivos percibidos durante 2021.

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado, ya que, si una persona ha permanecido sólo una parte del año en la escala de valoración que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se anualizan todos los importes percibidos.

ANÁLISIS ESPECÍFICO:

- Escala 22: Maquinista Jefe de Tren. Sólo existe una mujer que permaneció en esta escala un mes en 2021 al iniciar expatriación en diciembre de 2021. El importe corresponde a un mes y por eso es menor.
- Escala 35: De las 2 mujeres que figuran en este colectivo una se incorporó en diciembre a esta sociedad.
- Escala 38: De los 3 registros de situaciones contractuales 2 pertenecen a una misma mujer con dos periodos contractuales diferentes por lo que sus percepciones se dividen entre los dos registros y una tercera tiene una reducción de Jornada por guarda legal.
- Escala 15: La diferencia es a favor del colectivo mujeres, dado que 2 de los 3 hombres que hay en la escala sólo figuran una parte del año en esta escala y por tanto el importe efectivo no corresponde a todo el año.

Promedios de importes equiparados por categorías:

El análisis de los importes equiparados por los colectivos de mujeres y hombres nos indica que el porcentaje de diferencia entre las retribuciones totales percibidas por unas y otros no es superior al 25%, por lo que **no existe brecha salarial en la sociedad analizada**.

Colectivo	Total Retribución Efectiva
Hombres	63.691,64
Mujeres	48.708,70
Total Promedio	57.865,75
Diferencia	23,52%

Categorías	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribución Equiparada
A90	435	15,67%
A41	25	-3,79%
A42	124	10,49%
A43	132	8,07%
A44	68	0,18%
G00	129	3,40%
G02	4	3,00%
G10	10	-13,07%
G20	27	1,72%
K02	42	9,83%
K11	14	-15,40%
L12	6	10,79%
L22	6	35,10%

El análisis de los importes equiparados percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado segmentando cada una de las categorías, grupos y subgrupos profesionales que existen en la compañía, eliminando del análisis las categorías con menos de 4 personas, nos permite identificar que **existe una sola categoría en la que podría haber una posible brecha salarial** al identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales equiparadas percibidas por el colectivo hombres y por el colectivo mujeres en esa categoría concreta.

Sin embargo, al analizar esa categoría (L22) vemos que en ella hay 6 situaciones contractuales que corresponden la mitad a mujeres y la mitad a hombres, pero uno de los hombres ha sido expatriado por lo que tiene un plus de expatriación que genera una diferencia.

Promedios de importes equiparados por escalas de valoración:

Escalas de Valoración	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribución Equiparada
ESCALA 1	28	-5,60%
ESCALA 2	68	7,75%
ESCALA 3	85	6,44%
ESCALA 4	136	15,83%
ESCALA 5	118	21,20%
ESCALA 9	25	-3,79%
ESCALA 10	124	10,49%
ESCALA 11	132	8,07%
ESCALA 12	68	0,18%
ESCALA 13	135	3,47%
ESCALA 15	10	-13,07%
ESCALA 16	27	1,72%
ESCALA 21	42	9,83%
ESCALA 22	14	-15,40%
ESCALA 36	6	10,79%
ESCALA 39	6	35,10%

El análisis de los importes equiparados por los colectivos de mujeres y hombres realizado agrupando los puestos en diferentes escalas en función del resultado de la valoración de puestos realizada conforme con el RD 902/2020, nos permite identificar que **existe una sola escala de valoración en la que podría haber una posible brecha salarial** al identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales equiparadas en el colectivo hombres y en el colectivo mujeres en esa escala concreta.

Sin embargo, al analizar esa escala de valoración (ESCALA 38) vemos que en ella hay 6 situaciones contractuales que corresponden la mitad a mujeres y la mitad a hombres, pero uno de los hombres ha sido expatriado por lo que tiene un plus de expatriación que genera una diferencia.

Al igual que en el análisis realizado agrupando puestos por categorías, hemos excluido los niveles de valoración con menos de 4 situaciones contractuales registradas al ser escalas de valoración residuales en esta sociedad.



4.1.6. Descripción del proceso y del sistema de valoración

Para realizar el registro retributivo conforme con lo indicado en el 28.2 del Estatuto de los Trabajadores y el RD 902/2020 se han revisado las descripciones de los Puestos Tipo de la sociedad con el detalle de las funciones y responsabilidades de cada puesto.

La mayoría de los Puestos Tipo de la sociedad tienen sus funciones descritas en un documento definido como “Acuerdo de Desarrollo Profesional” que ha sido elaborado, revisado y acordado entre la empresa y la representación de los trabajadores en el contexto de la negociación colectiva.

Los puestos no descritos en el “Acuerdo de Desarrollo Profesional” corresponden a la categoría de Estructura de Dirección y han sido revisados previamente a la elaboración del registro.

Teniendo en cuenta las descripciones de los Puestos Tipo, se ha realizado un proceso de valoración de puestos utilizando un Sistema de Valoración de Puestos mediante factores y puntos tal y como describe el artículo 4 del RD 902/2020.

El sistema de valoración de puestos cumple con los criterios de adecuación, totalidad y objetividad:

- La adecuación implica que los factores relevantes para la valoración son aquellos relacionados con la actividad y que concurren efectivamente en la misma.
- La totalidad implica que, para constatar si existe igual valor, se tienen en cuenta todas las condiciones que singularizan el puesto de trabajo.
- La objetividad implica que no existan factores que reflejen estereotipos de género.

Una vez asignados los puntos a los puestos tipo se ha procedido a agrupar en escalas de valoración aquellos puestos tipo que eran similares en cuanto a la tipología de las funciones y en cuanto al valor resultado del proceso de valoración.

La pertenencia de la sociedad a un grupo como Grupo Renfe, con un convenio colectivo común, una clasificación profesional común y unas políticas y modelos de gestión de recursos humanos comunes y centralizadas, hace que el sistema de valoración sea el mismo en todas las sociedades que forman el grupo.

Por otro lado, el sistema de valoración aplicado respeta la diferenciación de colectivos contenida en el Acuerdo de Desarrollo Profesional, de manera que cada uno de los siguientes colectivos tienen sus escalas de valoración:

- Fabricación y Mantenimiento
- Comercial
- Administración y Gestión
- Conducción
- Estructura de Apoyo
- MMII y Cuadros Técnicos

En total el Sistema de Valoración contempla 57 escalas.

El orden y la numeración de las escalas no implica siempre una relación directa con el valor del puesto. El orden de las escalas responde a la agrupación por los diferentes colectivos definidos en el Acuerdo de Desarrollo Profesional.

El resultado del proceso de valoración de cada uno de los Puestos Tipo se resume en el siguiente cuadro que es común a todas las sociedades del grupo:

	Puestos Tipo de Estructura de Dirección	ESCALA 1
		ESCALA 2
		ESCALA 3
		ESCALA 4
		ESCALA 5
		ESCALA 6
		ESCALA 7
		ESCALA 8
A41	Técnico Especialista	ESCALA 9
A42	Técnico	ESCALA 10
A43	Técnico de Entrada	ESCALA 11
A44	Técnico de Ingreso	ESCALA 12
G00	MMII Administración y Gestión	ESCALA 13
G01	MM Prev. Riesgos ESCALA 13	
G02	MMII Seguridad Circulación	
G03	MMII Protección Civil	
G05	Op. de Ingreso Administración y Gestión	ESCALA 14
G10	Op. Especializado Administración y Gestión	ESCALA 15

G20	Op. Administración y Gestión N1	ESCALA 16
G30	Op. Administración y Gestión N2	ESCALA 17
G40	Op. de Entrada Admin. y Gestión	ESCALA 18
K00	MMI! Conducción	ESCALA 20
K01	MMII Conducción / Gestión	
K02	MM. Jefe Mag. N.A	ESCALA 21
K03	MMII. Jefe Mag. N.B	
K10	Maquinista Jefe del Tren	
K11	Maquinista Jefe del tren / Gestión	ESCALA 22
K12	Maquinista Jefe del tren / Nivel B	
K15	Maquinista Principal	ESCALA 23
K16	Maquinista Principal / Gestión	
K20	Maquinista	ESCALA 24
K21	Maquinista/ Gestión	
K30	Maquinista Jefe del Tren	
K31	Maquinista Jefe del tren / Gestión	ESCALA 25
K32	Maquinista Jefe del tren / Nivel B	
L00	MM I Comercia	ESCALA 30
L01	Supervisor Comercial Trene	ESCALA 31
L02	Supervisor Comercial Estaciones	ESCALA 32
L03	Supervisor Comercial Centro de gestión	ESCALA 33
L10	Supervisor Servicios a Bordo AVE y EUROMED	ESCALA 34
L11	Op. Comercial Especializado Ni	ESCALA 35
L12	Op. Comercial Especializado N2	ESCALA 36
L13	Op. Comercial Especializado N3	ESCALA 37
L21	Op. Comercial Ni	ESCALA 38
L22	Op. Comercial N2	ESCALA 39
L23	Op. Comercial N3	ESCALA 40
L31	Op. Comercial de Entrada N1	ESCALA 41
L32	Op. Comercial de Entrada N2	ESCALA 42
L33	Op. Comercial de Entrada N3	ESCALA 43
L61	Op. Comercial de Ingreso N1	ESCALA 44
L62	Op. Comercial de Ingreso N2	ESCALA 45
L63	Op. Comercial de Ingreso N3	ESCALA 46
T00	MM I Mantenimiento y Fabricación	ESCALA 50
T01	Supervisor Mantenimiento de Base	ESCALA 51

T02	Supervisor Mantenimiento de Sección	ESCALA 52
T10	Operador especializado FaMa Operador especializado de FaMa	ESCALA 53
T11	Operador especializado FaMa Ajustador-Montador	
T12	Operador especializado FaMa Electricidad-Electrónica	
T13	Operador especializado FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T14	Operador especializado FaMa Máquinas y herramientas	
T15	Operador especializado FaMa Pintura	
T16	Operador especializado FaMa Visitador	
T17	Operador especializado FaMa Suministros	ESCALA 54
T20	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Operador de FaMa Nivel 1	
T21	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Ajustador-Montador	
T22	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Electricidad-Electrónica	
T23	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Calderero-Chapista-Soldador	
T24	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Máquinas y herramientas	
T25	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Pintura	
T26	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Visitador 2	
T27	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Oficial de suministros	
T28	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Visitador 1	
T29	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Encargado de suministros	ESCALA 55
T30	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Operador de FaMa Nivel 2	
T31	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Ajustador-Montador	
T32	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Electricidad-Electrónica	
T33	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Calderero-Chapista-Soldador	
T34	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Máquinas y herramientas	
T35	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Pintura	
T36	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Visitador	
T37	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Suministros	

T40	Operador de entrada de FaMa Operador de Entrada De FaMa	ESCALA 56
T41	Operador de entrada de FaMa Ajustador-Montador	
T42	Operador de entrada de FaMa Electricidad-Electrónica	
T43	Operador de entrada de FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T44	Operador de entrada de FaMa Máquinas y herramientas	
T45	Operador de entrada de FaMa Pintura	
T46	Operador de entrada de FaMa Visitador	
T47	Operador de entrada de FaMa Suministros	
T60	Operador de Ingreso de FaMa Operador de Entrada De FaMa	ESCALA 57
T61	Operador de Ingreso de FaMa Ajustador-Montador	
T62	Operador de Ingreso de FaMa Electricidad-Electrónica	
T63	Operador de Ingreso de FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T64	Operador de Ingreso de FaMa Máquinas y herramientas	
T65	Operador de Ingreso de FaMa Pintura	
T66	Operador de Ingreso de FaMa Visitador	
T67	Operador de Ingreso de FaMa Suministros	



4.1.7. Plan de actuación para la reducción de diferencias salariales

El análisis de los promedios salariales de hombres y mujeres nos indica que en la sociedad estudiada en este informe no existe una brecha salarial (diferencia igual o superior al 25%) ni atendiendo a los importes efectivos percibidos ni atendiendo a los importes equiparados o anualizados.

A pesar de **no existe brecha salarial** en el importe total de remuneraciones efectivas o ponderadas entre el colectivo general de hombres y mujeres, se ha elaborado un plan de actuación para reducir las diferencias salariales que existen entre hombres y mujeres en cada una de las categorías profesionales contenidas en la clasificación profesional o en cada una de las escalas de valoración definidas por el sistema de valoración de puestos.

Este plan de actuación indica diferentes objetivos y estos forman parte de las acciones y medidas definidas y descritas en profundidad en el apartado de *Estructura, Estrategias y Acciones del Plan de Igualdad*.

Especialmente los objetivos que se derivan del registro salarial y del informe de auditoría retributiva son los siguientes:

- Prevenir la discriminación por razón de sexo en el acceso al empleo de Renfe.
- Asegurar la igualdad de trato en las condiciones de trabajo y oportunidades en la carrera profesional en Renfe.
- Abordar nuevas medidas que permitan conciliar la vida personal, laboral y familiar de mujeres y hombres, y reducir las diferencias entre ambos sexos, a través del fomento de la corresponsabilidad.
- Incidir en un sistema retributivo que no genere discriminación entre ambos sexos.

4.2. Informe de Auditoría Retributiva Renfe Viajeros

⇒ 4.2.1. Objetivo y contenido de la auditoría retributiva

La auditoría retributiva tiene por objeto obtener la información necesaria para comprobar si el sistema retributivo de la empresa, de manera transversal y completa, cumple con la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres en materia de retribución.

El presente informe de auditoría retributiva recoge el análisis de los datos aportados por el registro retributivo con el objetivo de identificar y analizar las diferencias salariales entre hombres y mujeres en un periodo determinado.

En este informe de auditoría se incluye la información clave tras el análisis de los datos del registro retributivo:

- La metodología utilizada en el registro retributivo.
- La descripción de los datos de dicho registro.
- La identificación de las diferencias y posibles brechas salariales.
- La descripción del sistema de valoración de puestos utilizado para valorar y agrupar puestos de igual valor.
- El plan de actuación para la reducción de las posibles diferencias salariales entre hombre y mujeres.

⇒ 4.2.2. Sistema analítico utilizado para la valoración de puestos de trabajo

Para realizar el registro retributivo conforme con lo indicado en el 28.2 del Estatuto de los Trabajadores y el RD 902/2020 se ha procedido a la revisión de las descripciones de los Puestos Tipo de la sociedad con el detalle de las funciones y responsabilidades de cada puesto.

Es de significar que, la mayoría de los Puestos Tipo de la sociedad tienen sus funciones definidas en un documento denominado como "Acuerdo de Desarrollo Profesional" que ha sido elaborado, revisado y acordado entre la empresa y la representación de los trabajadores en el contexto de la negociación colectiva.

El resto de los puestos que por su tipología no están descritos en el citado acuerdo corresponden a la categoría de Estructura de Dirección han sido revisados previamente a la elaboración del registro.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta las descripciones de los Puestos Tipo, se ha realizado un proceso de valoración de puestos utilizando un **Sistema de Valoración de Puestos mediante factores y puntos**, tal y como describe el artículo 4 del RD 902/2020.

Los factores han servido para asignar puntos a cada puesto y los puntos totales obtenidos nos han permitido agrupar puestos de valor similar y con cierta similitud en las funciones definidas.

Los factores tenidos en cuenta se agrupan en:

1.- Factores relacionados con el conocimiento y aptitudes, como:

- El nivel mínimo de formación que debe tener una persona para desempeñar satisfactoriamente las funciones propias del puesto.
- El nivel de conocimientos que debe poseer una persona para desempeñar satisfactoriamente el puesto
- La experiencia práctica requerida en determinadas funciones.

2.- Factores relacionados con la responsabilidad como:

- La necesidad de organizar el trabajo propio o de otras personas.
- El ámbito geográfico de la responsabilidad que conlleva el puesto.
- La complejidad y la capacidad de innovación
- El nivel de supervisión que conlleva el puesto

3.- Factores relacionados con el riesgo y el esfuerzo como:

- El nivel de exposición a un riesgo físico que conlleva la realización de las funciones del puesto.
- El nivel de esfuerzo que supone la realización de las funciones del puesto.

Cada factor tiene una puntuación entre 0 y 100 puntos.

El sistema de valoración de puestos cumple con los criterios de adecuación, totalidad y objetividad:

- La adecuación implica que los factores relevantes para la valoración son aquellos relacionados con la actividad y que concurren efectivamente en la misma.
- La totalidad implica que, para constatar si existe igual valor, se tienen en cuenta todas las condiciones que singularizan el puesto de trabajo.
- La objetividad implica que no existan factores que reflejen estereotipos de género.

Una vez asignados los puntos a los puestos tipo se ha procedido a agrupar en escalas de valoración aquellos puestos tipo que eran similares en cuanto a la tipología de las funciones y en cuanto al valor resultado del proceso de valoración.

La pertenencia de la sociedad a un grupo como Grupo Renfe, con un convenio colectivo común, una clasificación profesional común y unas políticas y modelos de gestión de recursos humanos comunes y centralizadas, hace que el sistema de valoración sea el mismo en todas las sociedades que forman el grupo.

Por otro lado, el sistema de valoración aplicado respeta la diferenciación de colectivos contenida en el Acuerdo de Desarrollo Profesional, de manera que cada uno de los siguientes colectivos tienen sus escalas de valoración:

- Fabricación y Mantenimiento.
- Comercial.
- Administración y Gestión.
- Conducción.
- Estructura de Apoyo.
- MMII y Cuadros Técnicos.

En total el Sistema de Valoración contempla 57 escalas. Es de significar que, el orden y la numeración de las escalas no implica siempre una relación directa con el valor del puesto, y que dicho orden de las escalas responde a la agrupación por los diferentes colectivos definidos en el Acuerdo de Desarrollo Profesional.



4.2.3. Metodología del registro retributivo

El registro retributivo de esta sociedad se ha realizado siguiendo las pautas indicadas en la Guía Técnica para la realización de auditorías retributivas a la que hace alusión la Disposición Adicional Tercera del RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Periodo analizado

El período analizado en el registro retributivo ha sido el año natural 2021 completo.

Inclusión de valores medios de salarios, complementos salariales y percepciones extrasalariales

El RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres en su artículo 5 describe las normas generales sobre el registro retributivo indicando lo siguiente:

“El registro retributivo deberá incluir los valores medios de los salarios, los complementos salariales y las percepciones extrasalariales de la plantilla desagregados por sexo y distribuidos conforme a lo establecido en el artículo 28.2 del Estatuto de los trabajadores”

Inclusión de importes efectivos y equiparados

La Guía Técnica elaborada por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, en colaboración con las organizaciones sindicales y empresariales más representativas propone incorporar en la herramienta de registro retributivo 2 tipos de información:

- Importes efectivos. Para este cálculo se consideran los importes efectivos correspondientes a las retribuciones satisfechas a cada persona y para cada una de sus diferentes situaciones contractuales.
- Se considera que hay situaciones contractuales diferentes cuando haya cambios de puesto de trabajo, modalidad contractual, tipo de jornada, retribución...etc.
- Importes equiparados. Para este cálculo se considera el importe resultado de equiparar el importe percibido al 100% de la jornada anual mediante la anualización de los datos de salario efectivo.

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado dado que, si una persona ha permanecido sólo una parte del año en la categoría profesional que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se anualizan todos los importes percibidos.

Obligación de realizar el registro por categorías o grupos profesionales y por agrupaciones de puestos de igual valor

El artículo 6 a) del RD 902/2020 indica *“El registro deberá reflejar, además, las medias aritméticas y las medianas de las agrupaciones de trabajos de igual valor en la empresa, conforme a los resultados de la valoración de puestos de trabajo descrita en los artículos 4 y 8.1 a) aunque pertenezcan a diferentes apartados de la clasificación profesional, desglosados por sexo y desagregados conforme a lo establecido en el citado artículo 5.2.”*

Por ello en este informe de auditoría se presentan 4 análisis que permiten identificar las diferencias salariales entre hombres y mujeres, así como la posible existencia de brechas salariales no justificadas en alguna de las categorías existentes en la clasificación profesional o en alguna de las agrupaciones de puestos de igual valor.



➔ 4.2.4. Descripción de los datos del registro

En las siguientes tablas y gráficas se detalla la distribución de personas en función de las categorías existentes y en función de las escalas de valoración definidas en el sistema de valoración de puesto

Distribución de personas por categoría:

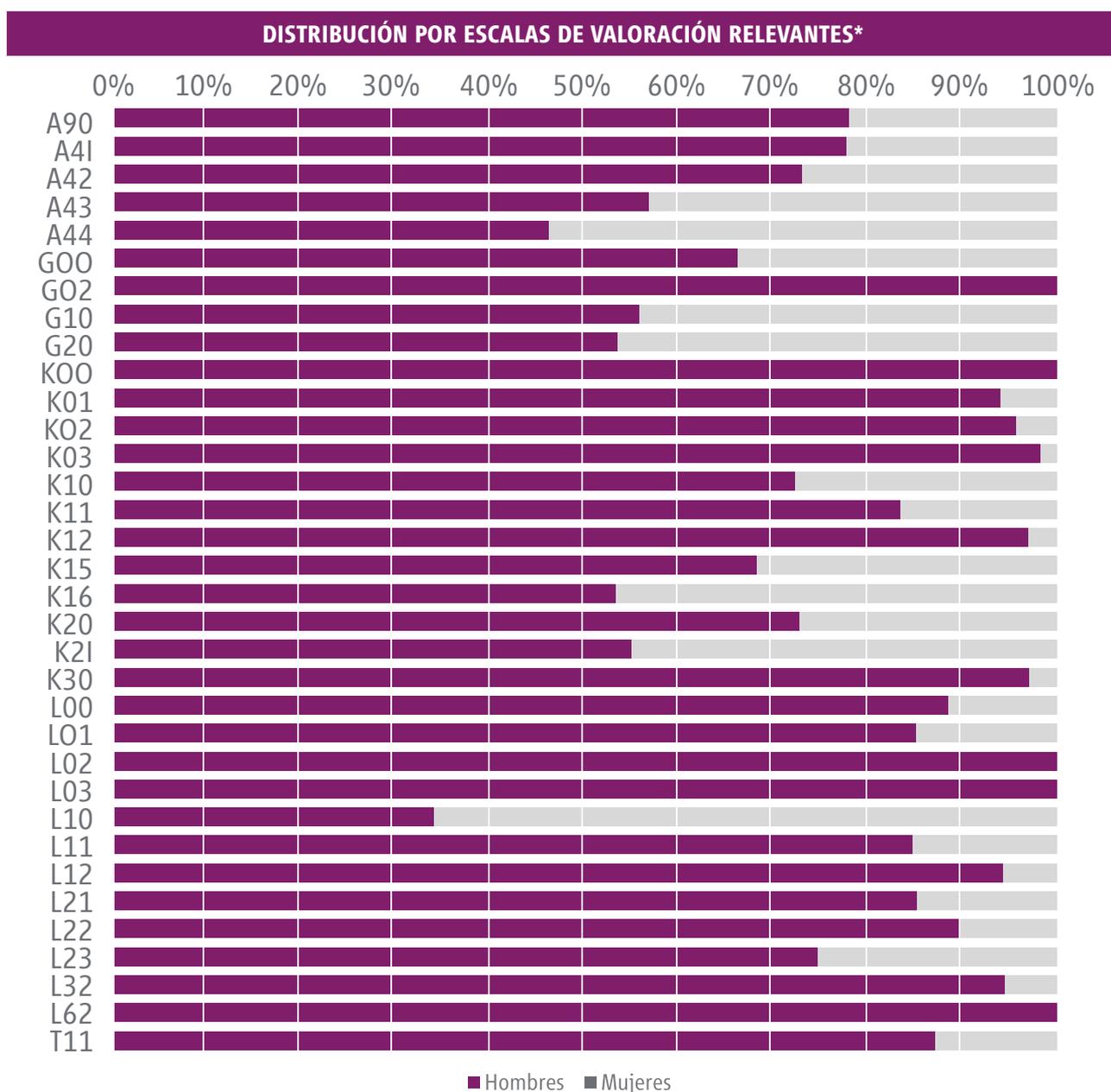
DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS POR CATEGORÍAS					
Categoría	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje Hombres	Porcentaje Mujeres
A90	282	76	358	79%	21%
A41	18	5	23	78%	22%
A42	141	51	192	73%	27%
A43	66	50	116	57%	43%
A44	6	7	13	46%	54%
G00	93	47	140	66%	34%
GO1		1	1	0%	100%
GO2	8		8	100%	0%
G03	2		2	100%	0%
G10	41	33	74	55%	45%
G20	74	72	146	51%	49%
K00	63		63	100%	0%
KO1	20	1	21	95%	5%
K02	129	5	134	96%	4%
K03	65		65	100%	0%
K10	2.020	47	2.067	98%	2%
K11	324	4	328	99%	1%
K12	12		12	100%	0%
K15	304	16	320	95%	5%
K16	7	1	8	88%	13%
K20	426	46	472	90%	10%
K21	3	1	4	75%	25%

K30	260	44	304	86%	14%
K32	1		1	100%	0%
L00	68	26	94	72%	28%
L01	69	13	82	84%	16%
L02	80	14	94	85%	15%
L03	74	4	78	95%	5%
L10	208	5	213	98%	2%
L11	1.054	130	1.184	89%	11%
L12	229	105	334	69%	31%
L21	120	105	225	53%	47%
L22	463	172	635	73%	27%
L23	18	3	21	86%	14%
L32	26	51	77	34%	66%
L62	314	257	571	55%	45%
T11	5		5	100%	0%
T12	1	1	2	50%	50%
Total	7.094	1.393	8.487	84%	16%

Como se aprecia en la distribución existen categorías con menos de 4 personas.

Estas categorías pertenecen a colectivos que mayoritariamente se encuentran ubicados en otras sociedades del grupo o son categorías residuales.

Por este motivo para identificar las tendencias en la distribución de hombres y mujeres eliminamos estas categorías de la siguiente gráfica:



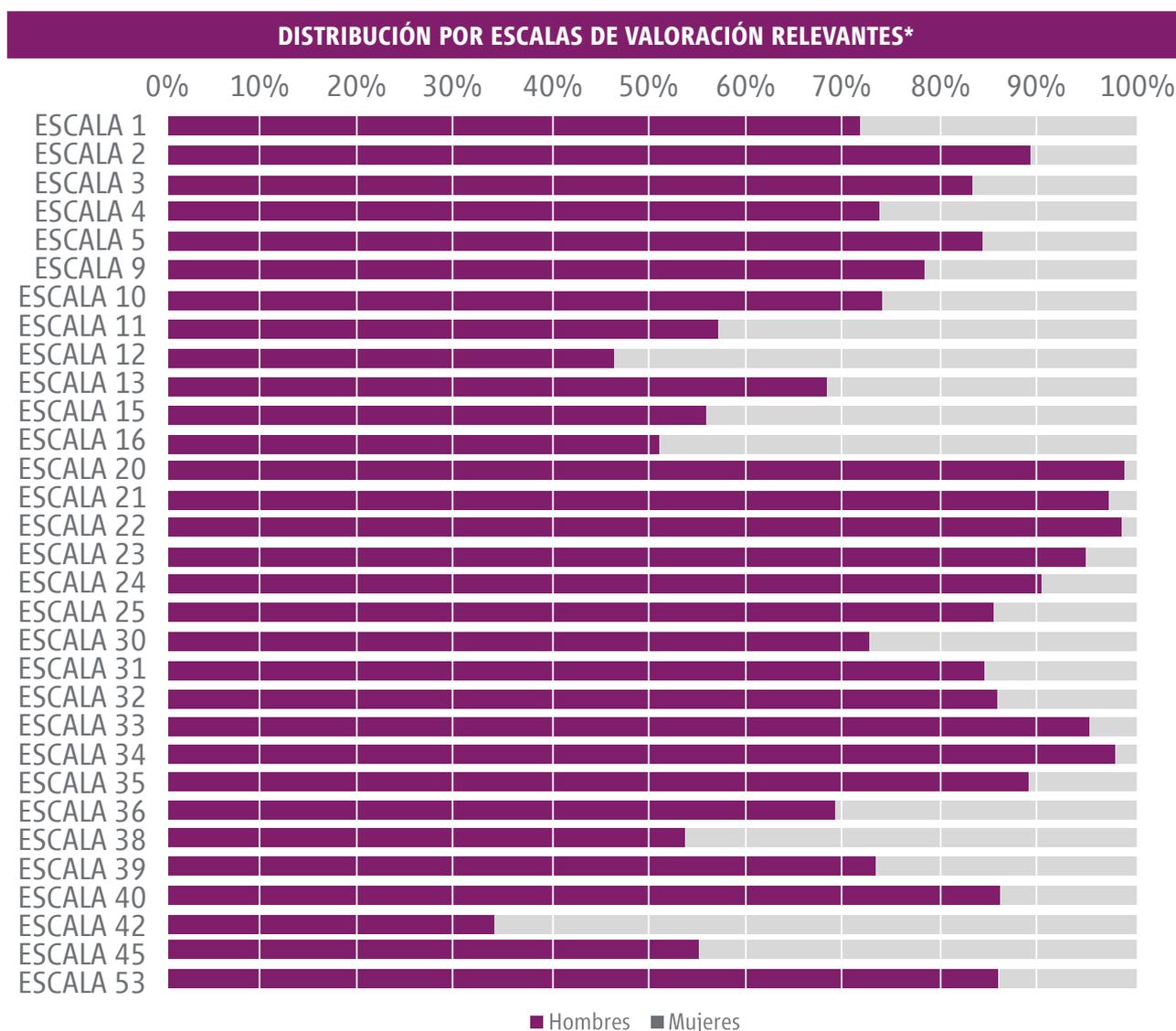
*En el gráfico se excluyen las categorías con menos de 4 personas.

Distribución de personas por escala de valoración:

DISTRIBUCION DE PERSONAS POR ESCALAS DE VALORACION					
Escala	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje Hombres	Porcentaje Mujeres
ESCALA 1	5	2	7	71%	29%
ESCALA 2	32	4	36	89%	11%
ESCALA 3	63	13	76	83%	17%
ESCALA 4	129	47	176	73%	27%
ESCALA 5	53	10	63	84%	16%
ESCALA 9	18	5	23	78%	22%
ESCALA 10	141	51	192	73%	27%
ESCALA 11	66	50	116	57%	43%
ESCALA 12	6	7	13	46%	54%
ESCALA 13	103	48	151	68%	32%
ESCALA 15	41	33	74	55%	45%
ESCALA 16	74	72	146	51%	49%
ESCALA 20	83	1	84	99%	1%
ESCALA 21	194	5	199	97%	3%
ESCALA 22	2.356	51	2.407	98%	2%
ESCALA 23	311	17	328	95%	5%
ESCALA 24	429	47	476	90%	10%
ESCALA 25	261	44	305	86%	14%
ESCALA 30	68	26	94	72%	28%
ESCALA 31	69	13	82	84%	16%
ESCALA 32	80	14	94	85%	15%
ESCALA 33	74	4	78	95%	5%
ESCALA 34	208	5	213	98%	2%
ESCALA 35	1.054	130	1.184	89%	11%
ESCALA 36	229	105	334	69%	31%
ESCALA 38	120	105	225	53%	47%
ESCALA 39	463	172	635	73%	27%

ESCALA 40	18	3	21	86%	14%
ESCALA 42	26	51	77	34%	66%
ESCALA 45	314	257	571	55%	45%
ESCALA 53	6	1	7	86%	14%
Total	515	325	840	61%	39%

A continuación, plasmamos los datos en la siguiente gráfica para que podamos observarlos de forma más visual.



*No existen escalas con menos de 4 personas, por lo que todas las escalas se consideran relevantes.



4.2.5. Identificación de las posibles brechas salariales

Promedios de importes efectivos por categorías:

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres nos indica que el porcentaje de diferencia entre el promedio de las retribuciones totales percibidas por unas y otros no es superior al 25%, por lo que **no existe brecha salarial en la sociedad analizada.**

Colectivo	Total Retribución Efectiva
Hombres	38.046
Mujeres	29.437
Total Promedio	36.614
Diferencia	22,63%

Categorías	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribución Equiparada
A90	460	7,08%
A41	23	-4,78%
A42	207	4,57%
A43	182	-11,40%
A44	23	-9,53%
G00	165	0,94%
601	12	-280,55%
G02	8	100,00%
G03	4	82,68%
G05	11	-13,28%
610	76	-2,87%
G20	149	-7,72%
K00	70	100,00%
K01	29	-41,86%
K02	152	-7,48%
K03	65	100,00%
K10	2.253	4,64%
K11	426	13,13%
K12	12	100,00%
K15	760	7,62%
K16	39	11,22%
K20	1.472	5,09%

K21	45	14,75%
K30	756	-4,23%
K31	9	-20,68%
K32	7	100,00%
L00	98	7,38%
L01	82	-10,84%
L02	96	-11,63%
L03	80	-17,90%
L10	213	2,05%
L11	1.304	-6,20%
L12	405	-8,45%
1.21	354	-22,43%
L22	640	-5,71%
1.23	21	-10,58%
1.32	194	-14,38%
L62	744	-9,64%
T11	5	100,00%

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado segmentando cada una de las categorías, grupos y subgrupos profesionales que existen en la compañía eliminando del análisis las categorías con menos de 4 personas, nos permite identificar que **existen 2 categorías en las que puede existir brecha salarial** al identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales efectivas percibidas por el colectivo hombres y por el colectivo mujeres en esas categorías concretas.

El análisis de las posibles brechas salariales identificadas en las 2 categorías nos indica que las diferencias se deben a la utilización de datos salariales efectivos percibidos durante 2021.

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado ya que, si una persona ha estado sólo una parte del año en la categoría profesional que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se anualizan todos los importes percibidos.

ANÁLISIS ESPECÍFICO:

Las 2 categorías con posible brecha salarial son:

- Categoría G03: La única mujer en esta categoría ha estado cedida hasta octubre de 2021, mes en el que realmente se produce el nombramiento.
- Categoría K01: hay una posible brecha salarial a favor de las mujeres, ya que casi la mitad de la plantilla masculina ha sido baja definitiva durante el 2021 o han cambiado de categoría, mientras que la única mujer en esta categoría ha estado activa durante todo el año 2021.

Promedios de importes efectivos por escalas de valoración:

Escalas de Valoración	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribución Equiparada
ESCALA 1	7	-33,34%
ESCALA 2	46	16,49%
ESCALA 3	99	2,87%
ESCALA 4	239	8,82%
ESCALA 5	69	0,16%
ESCALA 9	23	-4,78%
ESCALA 10	207	4,57%
ESCALA 11	182	-11,40%
ESCALA 12	23	-9,53%
ESCALA 13	189	3,62%
ESCALA 14	11	-13,28%
ESCALA 15	76	-2,87%
ESCALA 16	149	-7,72%
ESCALA 20	99	-21,58%
ESCALA 21	217	-9,61%
ESCALA 22	2.691	5,68%
ESCALA 23	799	11,18%
ESCALA 24	1.517	7,58%
ESCALA 25	772	-3,73%
ESCALA 30	98	7,38%
ESCALA 31	82	-10,84%
ESCALA 32	96	-11,63%
ESCALA 33	80	-17,90%

ESCALA 34	213	2,05%
ESCALA 35	1.304	-6,20%
ESCALA 36	405	-8,45%
ESCALA 38	354	-22,43%
ESCALA 39	640	-5,71%
ESCALA 40	21	-10,58%
ESCALA 42	194	-14,38%
ESCALA 45	744	-9,64%
ESCALA 53	7	3,33%

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado agrupando los puestos en diferentes escalas en función del resultado de la valoración de puestos realizada conforme con el RD 902/2020, nos permite identificar que **existe 1 nivel o escala de valoración en la que haya una posible brecha salarial** al no identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales efectivas percibidas por el colectivo hombres y por el colectivo mujeres en esas escalas concretas.

Al igual que en el análisis realizado agrupando puestos por categorías, hemos excluido los niveles de valoración con menos de 4 situaciones contractuales registradas, al ser escalas de valoración residuales en esta sociedad.

El análisis de esta posible brecha salarial identificada en la única escala de valoración nos indica que las diferencias se deben a la utilización de datos salariales efectivos percibidos durante 2021.

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado ya que, si una persona ha estado sólo una parte del año en la escala de valoración que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se anualizan todos los importes percibidos.

ANÁLISIS ESPECÍFICO:

La única escala con posible brecha salarial es la Escala 1.

- Escala 1: de los 4 hombres que están en esta escala, uno de ellos ha sido nombrado a mediados del año 2021, por lo que los datos no son equiparables a los del colectivo femenino.

Promedios de importes equiparados por categorías:

El análisis de los importes equiparados por los colectivos de mujeres y hombres nos indica que el porcentaje de diferencia entre las retribuciones totales percibidas por unas y otros no es superior al 25%, por lo que **no existe brecha salarial en la sociedad analizada**.

Colectivo	Total Retribución Efectiva
Hombres	49.226,56
Mujeres	39.052,36
Total Promedio	47.534,06
Diferencia	20,67%

Categorías	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribución Equiparada
A90	460	3,81%
A41	23	-0,99%
A42	207	3,00%
A43	182	5,49%
A44	23	-0,90%
G00	165	3,28%
601	12	1,43%
G02	8	100,00%
603	4	-21,93%
605	11	-3,26%
610	76	0,81%
620	149	-0,09%
K00	70	100,00%
K01	29	-5,22%
K02	152	-1,54%
K03	65	100,00%
K10	2.253	-0,21%
K11	426	-0,48%
K12	12	100,00%
K15	760	2,13%
K16	39	11,76%
K20	1.472	-4,84%
K21	45	-0,31%
K30	756	1,41%

K31	9	-10,68%
K32	7	100,00%
L00	98	3,88%
L01	82	1,53%
L02	96	1,04%
L03	80	2,26%
1.10	213	-0,41%
L11	1.304	-5,57%
1.12	405	-1,20%
1.21	354	-2,13%
1.22	640	-0,83%
1.23	21	2,03%
1.32	194	-7,44%
L62	744	-3,27%
T11	5	100,00%

El análisis de los importes equiparados percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado segmentando cada una de las categorías, grupos y subgrupos profesionales que existen en la compañía, eliminando del análisis las categorías con menos de 4 personas, nos permite identificar **que no existe ninguna categoría en la que haya una posible brecha salarial** al no identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales equiparadas percibidas por el colectivo hombres y por el colectivo mujeres en esa categoría concreta.

Promedios de importes equiparados por escalas de valoración:

El análisis de los importes equiparados por los colectivos de mujeres y hombres realizado agrupando los puestos en diferentes escalas en función del resultado de la valoración de puestos realizada conforme con el RD 902/2020, nos permite identificar **que no existe ninguna escala de valoración en la que haya una posible brecha salarial** al no identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales equiparadas en el colectivo hombres y en el colectivo mujeres en esa escala concreta.

Al igual que en el análisis realizado agrupando puestos por categorías, hemos excluido los niveles de valoración con menos de 4 situaciones contractuales registradas, al ser escalas de valoración residuales en esta sociedad.



4.2.6. Descripción del proceso y del sistema de valoración

Para realizar el registro retributivo conforme con lo indicado en el 28.2 del Estatuto de los Trabajadores y el RD 902/2020 se han revisado las descripciones de los Puestos Tipo de la sociedad con el detalle de las funciones y responsabilidades de cada puesto.

La mayoría de los Puestos Tipo de la sociedad tienen sus funciones descritas en un documento definido como “Acuerdo de Desarrollo Profesional” que ha sido elaborado, revisado y acordado entre la empresa y la representación de los trabajadores en el contexto de la negociación colectiva.

Los puestos no descritos en el “Acuerdo de Desarrollo Profesional” corresponden a la categoría de Estructura de Dirección y han sido revisados previamente a la elaboración del registro.

Teniendo en cuenta las descripciones de los Puestos Tipo, se ha realizado un proceso de valoración de puestos utilizando un Sistema de Valoración de Puestos mediante factores y puntos tal y como describe el artículo 4 del RD 902/2020.

El sistema de valoración de puestos cumple con los criterios de adecuación, totalidad y objetividad:

- La adecuación implica que los factores relevantes para la valoración son aquellos relacionados con la actividad y que concurren efectivamente en la misma.
- La totalidad implica que, para constatar si existe igual valor, se tienen en cuenta todas las condiciones que singularizan el puesto de trabajo.
- La objetividad implica que no existan factores que reflejen estereotipos de género.

Una vez asignados los puntos a los puestos tipo se ha procedido a agrupar en escalas de valoración aquellos puestos tipo que eran similares en cuanto a la tipología de las funciones y en cuanto al valor resultado del proceso de valoración.

La pertenencia de la sociedad a un grupo como Grupo Renfe, con un convenio colectivo común, una clasificación profesional común y unas políticas y modelos de gestión de recursos humanos comunes y centralizadas, hace que el sistema de valoración sea el mismo en todas las sociedades que forman el grupo.

Por otro lado, el sistema de valoración aplicado respeta la diferenciación de colectivos contenida en el Acuerdo de Desarrollo Profesional, de manera que cada uno de los siguientes colectivos tienen sus escalas de valoración:

- Fabricación y Mantenimiento.
- Comercial.
- Administración y Gestión.
- Conducción.
- Estructura de Apoyo.
- MMII y Cuadros Técnicos.

En total el Sistema de Valoración contempla 57 escalas.

El orden y la numeración de las escalas no implica siempre una relación directa con el valor del puesto. El orden de las escalas responde a la agrupación por los diferentes colectivos definidos en el Acuerdo de Desarrollo Profesional.

El resultado del proceso de valoración de cada uno de los Puestos Tipo se resume en el siguiente cuadro que es común a todas las sociedades del grupo:

		ESCALA 1
		ESCALA 2
		ESCALA 3
		ESCALA 4
		ESCALA 5
		ESCALA 6
		ESCALA 7
		ESCALA 8
	Puestos Tipo de Estructura de Dirección	
A41	Técnico Especialista	ESCALA 9
A42	Técnico	ESCALA 10
A43	Técnico de Entrada	ESCALA 11
A44	Técnico de Ingreso	ESCALA 12
G00	MMII Administración y Gestión	
G01	MMII Prey. Riesgos	ESCALA 13
G02	MMII Seguridad Circulación	
G03	MMII Protection Civil	
G05	Op. de Ingreso Administración y Gestión	ESCALA 14
G10	Op. Especial izado Administración y Gestión	ESCALA 15
G20	Op. Administración y Gestión N1	ESCALA 16
G30	Op. Administración y Gestión N2	ESCALA 17
G40	Op. de Entrada Admin. y Gestión	ESCALA 18
K00	MMII Conducción	
K01	MMII Conducción / Gestión	ESCALA 20

K02	MMII. Jefe Maq. N.A	ESCALA 21
K03	MMII. Jefe Maq. N.B	
K10	Maquinista Jefe del Tren	
K11	Maquinista Jefe del tren / Gestión	ESCALA 22
KU	Maquinista Jefe del tren / Nivel B	
K15	Maquinista Principal	ESCALA 23
K16	Maquinista Principal / Gestión	
K20	Maquinista	ESCALA 24
K21	Maquinista/Gestión	
K30	Maquinista de Entrada	ESCALA 25
K31	Maquinista de Entrada / Gestión	
K32	Maquinista de Entrada en capacitación	
L00	MIV11Comercial	ESCALA 30
L01	Supervisor Comercial Trenes	ESCALA 31
L02	Supervisor Comercial Estaciones	ESCALA 32
L03	Supervisor Comercial Centro de gestión	ESCALA 33
L10	Supervisor Servicios a Bordo AVE y EUROMED	ESCALA 34
L11	Op. Comercial Especializado N1	ESCALA 35
L12	Op. Comercial Especializado N2	ESCALA 36
L13	Op. Comercial Especializado N3	ESCALA 37
L21	Op. Comercial N1	ESCALA 38
L22	Op. Comercial N2	ESCALA 39
L23	Op. Comercial N3	ESCALA 40
L31	Op. Comercial de Entrada N1	ESCALA 41
L32	Op. Comercial de Entrada N2	ESCALA 42
L33	Op. Comercial de Entrada N3	ESCALA 43
L61	Op. Comercial de Ingreso N1	ESCALA 44
L62	Op. Comercial de Ingreso N2	ESCALA 45
L63	Op. Comercial de Ingreso N3	ESCALA 46
T00	MMI Mantenimiento y Fabricación	ESCALA 50
T01	Supervisor Mantenimiento de Base	ESCALA 51
T02	Supervisor Mantenimiento de Sección	ESCALA 52

T10	Operador especializado FaMa Operador especializado de FaMa	ESCALA 53
T11	Operador especializado FaMa Ajustador-Montador	
T12	Operador especializado FaMa Electricidad-Electrónica	
T13	Operador especializado FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T14	Operador especializado FaMa Máquinas y herramientas	
T15	Operador especializado FaMa Pintura	
T16	Operador especializado FaMa Visitador	
T17	Operador especializado FaMa Suministros	ESCALA 54
T20	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Operador de FaMa Nivel 1	
T21	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Ajustador-Montador	
T22	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Electricidad-Electrónica	
T23	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Calderero-Chapista-Soldador	
T24	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Máquinas y herramientas	
T25	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Pintura	
T26	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Visitador 2	
T27	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Oficial de suministros	
T28	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Visitador 1	ESCALA 55
T29	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Encargado de suministros	
T30	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Operador de FaMa Nivel 2	
T31	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Ajustador-Montador	
T32	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Electricidad-Electrónica	
T33	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Calderero-Chapista-Soldador	
T34	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Maquinas y herramientas	
T35	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Pintura	ESCALA 56
T36	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Visitador	
T37	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Suministros	
T40	Operador de entrada de FaMa Operador de Entrada De FaMa	
T41	Operador de entrada de FaMa Ajustador-Montador	
T42	Operador de entrada de FaMa Electricidad-Electrónica	
T43	Operador de entrada de FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T44	Operador de entrada de FaMa Maquinas y herramientas	
T45	Operador de entrada de FaMa Pintura	
T46	Operador de entrada de FaMa Visitador	
T47	Operador de entrada de FaMa Suministros	

T60	Operador de Ingreso de FaMa Operador de Entrada De FaMa	ESCALA 57
T61	Operador de Ingreso de FaMa Ajustador-Montador	
T62	Operador de Ingres° de FaMa Electricidad-Electrónica	
T63	Operador de Ingreso de FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T64	Operador de Ingreso de FaMa Máquinas y henramientas	
T65	Operador de Ingreso de FaMa Pintura	
T66	Operador de Ingreso de FaMa Visitador	
T67	Operador de Ingreso de FaMa Suministros	



4.2.7. Plan de actuación para la reducción de diferencias salariales

El análisis de los promedios salariales de hombres y mujeres nos indica que en la sociedad estudiada en este informe **no existe una brecha salarial** (diferencia igual o superior al 25%) ni atendiendo a los importes efectivos percibidos ni atendiendo a los importes equiparados o anualizados.

A pesar de no existir brecha salarial en el importe total de remuneraciones efectivas o ponderadas entre el colectivo general de hombres y mujeres, se ha elaborado un plan de actuación para reducir las diferencias salariales que existen entre hombres y mujeres en cada una de las categorías profesionales contenidas en la clasificación profesional o en cada una de las escalas de valoración definidas por el sistema de valoración de puestos.

Este plan de actuación indica diferentes objetivos y estos forman parte del plan d forman parte de las acciones y medidas definidas y descritas en profundidad en el apartado de *Estructura, Estrategias y Acciones del Plan de Igualdad*.

Especialmente los objetivos que se derivan del registro salarial y del informe de auditoría retributiva son los siguientes:

- Prevenir la discriminación por razón de sexo en el acceso al empleo de Renfe.
- Asegurar la igualdad de trato en las condiciones de trabajo y oportunidades en la carrera profesional en Renfe.
- Abordar nuevas medidas que permitan conciliar la vida personal, laboral y familiar de mujeres y hombres, y reducir las diferencias entre ambos sexos, a través del fomento de la corresponsabilidad.
- Incidir en un sistema retributivo que no genere discriminación entre ambos sexos.

4.3. Informe de Auditoría Retributiva Renfe Mercancías

➔ 4.3.1. Objetivo y contenido de la auditoría retributiva

La auditoría retributiva tiene por objeto obtener la información necesaria para comprobar si el sistema retributivo de la empresa, de manera transversal y completa, cumple con la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres en materia de retribución.

El presente informe de auditoría retributiva recoge el análisis de los datos aportados por el registro retributivo con el objetivo de identificar y analizar las diferencias salariales entre hombres y mujeres en un periodo determinado.

En este informe de auditoría se incluye la información clave tras el análisis de los datos del registro retributivo:

- La metodología utilizada en el registro retributivo.
- La descripción de los datos de dicho registro.
- La identificación de las diferencias y posibles brechas salariales.
- La descripción del sistema de valoración de puestos utilizado para valorar y agrupar puestos de igual valor.
- El plan de actuación para la reducción de las posibles diferencias salariales entre hombre y mujeres.

➔ 4.3.2. Sistema analítico utilizado para la valoración de puestos de trabajo

Para realizar el registro retributivo conforme con lo indicado en el 28.2 del Estatuto de los Trabajadores y el RD 902/2020 se ha procedido a la revisión de las descripciones de los Puestos Tipo de la sociedad con el detalle de las funciones y responsabilidades de cada puesto.

Es de significar que, la mayoría de los Puestos Tipo de la sociedad tienen sus funciones definidas en un documento denominado como "Acuerdo de Desarrollo Profesional" que ha sido elaborado, revisado y acordado entre la empresa y la representación de los trabajadores en el contexto de la negociación colectiva.

El resto de los puestos que por su tipología no están descritos en el citado acuerdo corresponden a la categoría de Estructura de Dirección han sido revisados previamente a la elaboración del registro.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta las descripciones de los Puestos Tipo, se ha realizado un proceso de valoración de puestos utilizando un **Sistema de Valoración de Puestos mediante factores y puntos**, tal y como describe el artículo 4 del RD 902/2020.

Los factores han servido para asignar puntos a cada puesto y los puntos totales obtenidos nos han permitido agrupar puestos de valor similar y con cierta similitud en las funciones definidas.

Los factores tenidos en cuenta se agrupan en:

1.- Factores relacionados con el conocimiento y aptitudes, como:

- El nivel mínimo de formación que debe tener una persona para desempeñar satisfactoriamente las funciones propias del puesto.
- El nivel de conocimientos que debe poseer una persona para desempeñar satisfactoriamente el puesto
- La experiencia práctica requerida en determinadas funciones.

2.- Factores relacionados con la responsabilidad como:

- La necesidad de organizar el trabajo propio o de otras personas.
- El ámbito geográfico de la responsabilidad que conlleva el puesto.
- La complejidad y la capacidad de innovación
- El nivel de supervisión que conlleva el puesto

3.- Factores relacionados con el riesgo y el esfuerzo como:

- El nivel de exposición a un riesgo físico que conlleva la realización de las funciones del puesto.
- El nivel de esfuerzo que supone la realización de las funciones del puesto.

Cada factor tiene una puntuación entre 0 y 100 puntos.

El sistema de valoración de puestos cumple con los criterios de adecuación, totalidad y objetividad:

- La adecuación implica que los factores relevantes para la valoración son aquellos relacionados con la actividad y que concurren efectivamente en la misma.
- La totalidad implica que, para constatar si existe igual valor, se tienen en cuenta todas las condiciones que singularizan el puesto de trabajo.
- La objetividad implica que no existan factores que reflejen estereotipos de género.

Una vez asignados los puntos a los puestos tipo se ha procedido a agrupar en escalas de valoración aquellos puestos tipo que eran similares en cuanto a la tipología de las funciones y en cuanto al valor resultado del proceso de valoración.

La pertenencia de la sociedad a un grupo como Grupo Renfe, con un convenio colectivo común, una clasificación profesional común y unas políticas y modelos de gestión de recursos humanos comunes y centralizadas, hace que el sistema de valoración sea el mismo en todas las sociedades que forman el grupo.

Por otro lado, el sistema de valoración aplicado respeta la diferenciación de colectivos contenida en el Acuerdo de Desarrollo Profesional, de manera que cada uno de los siguientes colectivos tienen sus escalas de valoración:

- Fabricación y Mantenimiento.
- Comercial.
- Administración y Gestión.
- Conducción.
- Estructura de Apoyo.
- MMII y Cuadros Técnicos.

En total el Sistema de Valoración contempla 57 escalas. Es de significar que, el orden y la numeración de las escalas no implica siempre una relación directa con el valor del puesto, y que dicho orden de las escalas responde a la agrupación por los diferentes colectivos definidos en el Acuerdo de Desarrollo Profesional.



4.3.3. Metodología del registro retributivo

El registro retributivo de esta sociedad se ha realizado siguiendo las pautas indicadas en la Guía Técnica para la realización de auditorías retributivas a la que hace alusión la Disposición Adicional Tercera del RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Periodo analizado

El período analizado en el registro retributivo ha sido el año natural 2021 completo.

Inclusión de valores medios de salarios, complementos salariales y percepciones extrasalariales

El RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres en su artículo 5 describe las normas generales sobre el registro retributivo indicando lo siguiente:

“El registro retributivo deberá incluir los valores medios de los salarios, los complementos salariales y las percepciones extrasalariales de la plantilla desagregados por sexo y distribuidos conforme a lo establecido en el artículo 28.2 del Estatuto de los trabajadores”

Inclusión de importes efectivos y equiparados

La Guía Técnica elaborada por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, en colaboración con las organizaciones sindicales y empresariales más representativas propone incorporar en la herramienta de registro retributivo 2 tipos de información:

- Importes efectivos. Para este cálculo se consideran los importes efectivos correspondientes a las retribuciones satisfechas a cada persona y para cada una de sus diferentes situaciones contractuales.
Se considera que hay situaciones contractuales diferentes cuando haya cambios de puesto de trabajo, modalidad contractual, tipo de jornada, retribución...etc.
- Importes equiparados. Para este cálculo se considera el importe resultado de equiparar el importe percibido al 100% de la jornada anual mediante la anualización de los datos de salario efectivo.

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado dado que, si una persona ha permanecido sólo una parte del año en la categoría profesional que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se anualizan todos los importes percibidos.

Obligación de realizar el registro por categorías o grupos profesionales y por agrupaciones de puestos de igual valor

El artículo 6 a) del RD 902/2020 indica "El registro deberá reflejar, además, las medias aritméticas y las medianas de las agrupaciones de trabajos de igual valor en la empresa, conforme a los resultados de la valoración de puestos de trabajo descrita en los artículos 4 y 8.1 a) aunque pertenezcan a diferentes apartados de la clasificación profesional, desglosados por sexo y desagregados conforme a lo establecido en el citado artículo 5.2."

Por ello en este informe de auditoría se presentan 4 análisis que permiten identificar las diferencias salariales entre hombres y mujeres, así como la posible existencia de brechas salariales no justificadas en alguna de las categorías existentes en la clasificación profesional o en alguna de las agrupaciones de puestos de igual valor.

REGISTRO RETRIBUTIVO EN FUNCIÓN DE LA VALORACIÓN DE PUESTOS (RD 902/2020)

PROMEDIOS DE IMPORTES EFECTIVOS POR CATEGORÍAS

PROMEDIOS DE IMPORTES EQUIPARADOS POR CATEGORÍAS

REGISTRO RETRIBUTIVO EN FUNCIÓN DE LA VALORACIÓN DE PUESTOS (RD 902/2020)

PROMEDIOS DE IMPORTES EFECTIVOS POR ESCALAS DE VALORACIÓN

PROMEDIOS DE IMPORTES EQUIPARADOS POR ESCALAS DE VALORACIÓN

➔ 4.3.4. Descripción de los datos del registro

En las siguientes tablas y gráficas se detalla la distribución de personas en función de las categorías existentes y en función de las escalas de valoración definidas en el sistema de valoración de puestos.

Distribución de personas por categoría:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS POR CATEGORÍAS					
Categoría	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje Hombres	Porcentaje Mujeres
A90	60	23	83	72%	28%
A42	17	4	21	81%	19%
A43	4	7	11	36%	64%
A44	11	3	14	79%	21%
G00	12	8	20	60%	40%
G02	3		3	100%	0%
003	1		1	100%	0%
G10	6	4	10	60%	40%
020	12	9	21	57%	43%

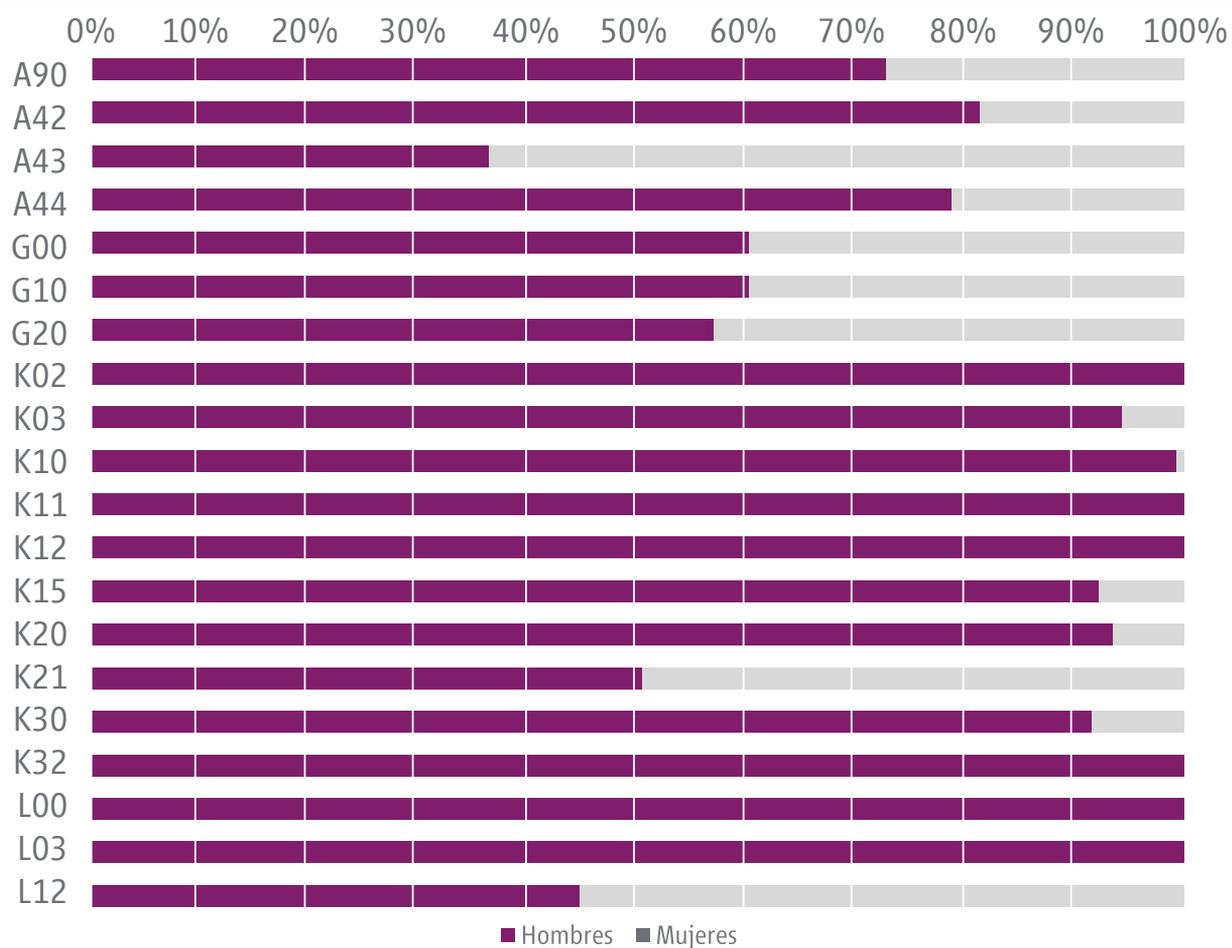
G30	1		1	100%	0%
K02	32		32	100%	0%
K03	16	1	17	94%	6%
K10	180	2	182	99%	1%
K11	43		43	100%	0%
K12	5		5	100%	0%
K15	11	1	12	92%	8%
K16		1	1	0%	100%
K20	227	17	244	93%	7%
K21	2	2	4	50%	50%
K30	43	4	47	91%	9%
K31	1		1	100%	0%
132	5		5	100%	0%
L00	9		9	100%	0%
L01		1	1	0%	100%
L03	33		33	100%	0%
L11	1		1	100%	0%
L12	12	15	27	44%	56%
Total general	747	102	149	BB%	12%

Como se aprecia en la distribución existen categorías con menos de 4 personas.

Estas categorías pertenecen a colectivos que mayoritariamente se encuentran ubicados en otras sociedades del grupo o son categorías residuales.

Por este motivo para identificar las tendencias en la distribución de hombres y mujeres eliminamos estas categorías de la siguiente gráfica:

DISTRIBUCIÓN POR ESCALAS DE VALORACIÓN RELEVANTES*



*En el gráfico se excluyen las categorías con menos de 4 personas.

Distribución de personas por escala de valoración:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS POR ESCALAS DE VALORACIÓN					
Escala	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje Hombres	Porcentaje Mujeres
ESCALA 1	1		1	100%	0%
ESCALA 2	12	3	15	80%	20%
ESCALA 3	13		13	100%	0%
ESCALA 4	26	12	38	68%	32%
ESCALA 5	8	8	16	50%	50%

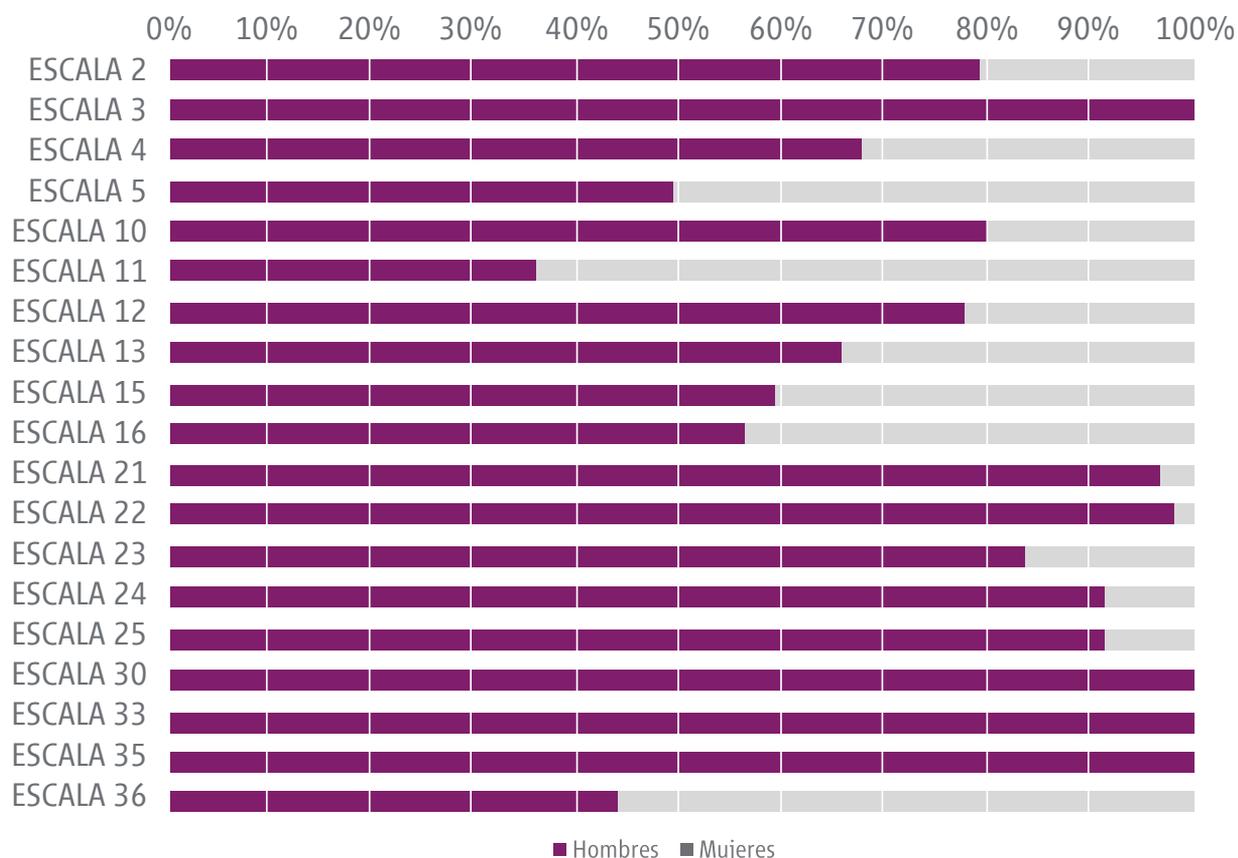
ESCALA 10	17	4	21	81%	19%
ESCALA 11	4	7	11	36%	64%
ESCALA 12	11	3	14	79%	21%
ESCALA 13	16	8	24	67%	33%
ESCALA 15	6	4	10	60%	40%
ESCALA 16	12	9	21	57%	43%
ESCALA 17	1		1	100%	0%
ESCALA 21	48	1	49	98%	2%
ESCALA 22	228	2	230	99%	1%
ESCALA 23	11	2	13	85%	15%
ESCALA 24	229	19	248	92%	8%
ESCALA 25	49	4	53	92%	8%
ESCALA 30	9		9	100%	0%
ESCALA 31		1	1	0%	100%
ESCALA 33	33		33	100%	0%
ESCALA 35	1		1	100%	0%
ESCALA 36	12	15	27	44%	56%
Total general	747	102	849	88%	12%

Como se aprecia en la distribución existen escalas de valoración con menos de 4 personas.

Estas escalas pertenecen a colectivos que mayoritariamente se encuentran ubicados en otras sociedades del grupo o son escalas de valoración residuales.

Por este motivo para identificar las tendencias en la distribución de hombres y mujeres eliminamos de la siguiente gráfica estas escalas.

DISTRIBUCIÓN POR ESCALAS DE VALORACIÓN RELEVANTES*



*En el gráfico se excluyen las escalas con menos de 4 personas.

⇒ 4.3.5. Identificación de importes efectivos por categorías

Promedios de importes efectivos por categorías:

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres nos indica que el porcentaje de diferencia entre el promedio de las retribuciones totales percibidas por unas y otros no es superior al 25%, por lo que **no existe brecha salarial en la sociedad analizada**.

Colectivo	Total Retribución Efectiva
Hombres	32.575
Mujeres	30.274
Total general	32.344
Diferencia	7,07%

Categorías	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribuciones Efectivas
A90	97	16,10%
A42	23	-7,41%
A43	16	-53,64%
A44	14	-33,19%
G00	22	-0,98%
G02	5	100,00%
G10	10	13,11%
G20	22	19,19%
K02	38	100,00%
K03	19	34,22%
K10	194	3,09%
K11	A 55	100,00%
K12	M 5	100,00%
K15	37	12,57%
K20	415	24,69%
K21	14	-2,77%
K30	241	-23,09%
K31	4	93,34%
K32	53	56,01%
100	9	100,00%
L03	33	100,00%
L12	27	7,72%

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado segmentando cada una de las categorías, grupos y subgrupos profesionales que existen en la compañía eliminando del análisis las categorías con menos de 4 personas, nos permite identificar que nos permite identificar **que existen 6 categorías en las que hay una posible brecha salarial** al identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales efectivas percibidas por el colectivo hombres y por el colectivo mujeres en esas categorías concretas.

El análisis de las posibles brechas salariales identificadas en las 6 categorías nos indica que las diferencias se deben a la utilización de datos salariales efectivos percibidos durante 2021.

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado, dado que, si una persona ha estado solamente una parte del año en la categoría profesional que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se analizan todos los importes percibidos.

ANÁLISIS ESPECÍFICO:

Las 6 categorías con posible brecha salarial son **A43, A44**, a favor de las mujeres, y las categorías **K03, K20, K31 y K32** a favor de los hombres.

- En la categoría K20, las mujeres han sido promocionadas durante el 2021, han experimentado un cambio de sociedad o se han incorporado a la compañía en el transcurso del 2021.
- En la categoría K03: la única mujer ha estado en situación de IT durante 2021.
- En la categoría K31: la única mujer en esta categoría no ha estado activa durante el 2021 en esta sociedad, pero ha cobrado dietas por objetivos del año anterior.
- En la categoría K32: las dos mujeres en esta categoría han permanecido en situación de Becarias al menos el primer trimestre del año.

Promedios de importes efectivos por escalas de valoración:

Escalas de Valoración	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribución Equiparada
ESCALA 2	20	-13,37%
ESCALA 3	20	56,18%
ESCALA 4	38	4,59%
ESCALA 5	18	-43,14%
ESCALA 10	23	-7,41%
ESCALA 11	16	-53,64%
ESCALA 12	14	-33,19%
ESCALA 13	29	-15,19%

ESCALA 15	10	13,11%
ESCALA 16	22	19,19%
ESCALA 21	57	38,24%
ESCALA 22	254	-0,53%
ESCALA 23	40	-15,03%
ESCALA 24	429	22,03%
ESCALA 25	298	-19,49%
ESCALA 30	9	100,00%
ESCALA 33	33	100,00%
ESCALA 35	27	7,72%

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado agrupando los puestos en diferentes escalas en función del resultado de la valoración de puestos realizada conforme con el RD 902/2020, nos permite identificar que **existen 5 niveles o escalas de valoración en la que haya una posible brecha salarial** al identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales efectivas percibidas por el colectivo hombres y por el colectivo mujeres en esas escalas concretas.

Al igual que en el análisis realizado agrupando puestos por categorías, hemos excluido los niveles de valoración con menos de 4 situaciones contractuales registradas, al ser escalas de valoración residuales en esta sociedad.

El análisis de esta posible brecha salarial identificada en las 5 escalas de valoración nos indica que las diferencias se deben a la utilización de datos salariales efectivos percibidos durante 2021.

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado ya que, si una persona ha estado sólo una parte del año en la escala de valoración que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se anualizan todos los importes percibidos.

ANÁLISIS ESPECÍFICO:

Las 5 escalas con posible brecha salarial son las escalas 3,5,11,12 y 21.

- En la escala 21: la única mujer englobada en esta escala, ha estado en situación de IT durante gran parte del 2021.

Promedios de importes equiparados por categorías:

El análisis de los importes equiparados por los colectivos de mujeres y hombres nos indica que el porcentaje de diferencia entre las retribuciones totales percibidas por unas y otros no es superior al 25%, por lo que **no existe brecha salarial en la sociedad analizada**.

Colectivo	Total Retribución Efectiva
Hombres	47.302,10
Mujeres	43.855,68
Total general	46.956,19
Diferencia	7,29%

Categorías	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribuciones Efectivas
A90	97	8,63%
A42	23	3,35%
A43	16	7,30%
A44	14	1,86%
G00	22	-1,65%
G02	5	100,00%
G10	10	-4,56%
G20	22	-6,96%
K02	38	100,00%
K03	19	-0,85%
K10	194	-1,19%
K11	55	100,00%
K12	5	100,00%
K15	37	-7,62%
K20	415	-0,21%
K21	14	16,37%
K30	241	0,99%
K31	4	92,95%
K32	53	28,25%
100	9	100,00%
L03	33	100,00%
L12	27	2,65%

El análisis de los importes equiparados percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado segmentando cada una de las categorías, grupos y subgrupos profesionales que existen en la

compañía, eliminando del análisis las categorías con menos de 4 personas, nos permite identificar que **existe 2 categorías en la que hay una posible brecha salarial** al identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales equiparadas percibidas por el colectivo hombres y por el colectivo mujeres en esa categoría concreta.

ANÁLISIS ESPECÍFICO:

Las 2 categorías con posible brecha salarial son las categorías **K31 y K32**.

- En la categoría K31, la única mujer ha percibido como primas del 2021, un importe con carácter retroactivo.
- La categoría K32, es una categoría de capacitación, cuya permanencia abarca varios meses del 2021 y la diferencia se debe a la anualización de los importes percibidos.

Promedios de importes equiparados por escalas de valoración:

Escalas de Valoración	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribución Equiparada
ESCALA 2	20	14,06%
ESCALA 3	20	7,99%
ESCALA 4	38	100,00%
ESCALA 5	18	-4,90%
ESCALA 10	23	3,35%
ESCALA 11	16	7,30%
ESCALA 12	14	1,86%
ESCALA 13	29	-0,73%
ESCALA 15	10	-4,56%
ESCALA 16	22	-6,96%
ESCALA 21	57	7,26%
ESCALA 22	254	-1,93%
ESCALA 23	40	-0,16%
ESCALA 24	429	2,45%
ESCALA 25	298	6,18%
ESCALA 30	9	100,00%
ESCALA 33	33	100,00%
ESCALA 36	27	2,65%

El análisis de los importes equiparados por los colectivos de mujeres y hombres realizado agrupando los puestos en diferentes escalas en función del resultado de la valoración de puestos realizada conforme con el

RD 902/2020, nos permite identificar **que no existe ninguna escala de valoración en la que haya una posible brecha salarial** al no identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales equiparadas en el colectivo hombres y en el colectivo mujeres en esa escala concreta.

Al igual que en el análisis realizado agrupando puestos por categorías, hemos excluido los niveles de valoración con menos de 4 situaciones contractuales registradas, al ser escalas de valoración residuales en esta sociedad.

4.3.6. Descripción del proceso y del sistema de valoración



Para realizar el registro retributivo conforme con lo indicado en el 28.2 del Estatuto de los Trabajadores y el RD 902/2020 se han revisado las descripciones de los Puestos Tipo de la sociedad con el detalle de las funciones y responsabilidades de cada puesto.

La mayoría de los Puestos Tipo de la sociedad tienen sus funciones descritas en un documento definido como “Acuerdo de Desarrollo Profesional” que ha sido elaborado, revisado y acordado entre la empresa y la representación de los trabajadores en el contexto de la negociación colectiva.

Los puestos no descritos en el “Acuerdo de Desarrollo Profesional” corresponden a la categoría de Estructura de Dirección y han sido revisados previamente a la elaboración del registro.

Teniendo en cuenta las descripciones de los Puestos Tipo, se ha realizado un proceso de valoración de puestos utilizando un Sistema de Valoración de Puestos mediante factores y puntos tal y como describe el artículo 4 del RD 902/2020.

El sistema de valoración de puestos cumple con los criterios de adecuación, totalidad y objetividad:

- La adecuación implica que los factores relevantes para la valoración son aquellos relacionados con la actividad y que concurren efectivamente en la misma.
- La totalidad implica que, para constatar si existe igual valor, se tienen en cuenta todas las condiciones que singularizan el puesto de trabajo.
- La objetividad implica que no existan factores que reflejen estereotipos de género.

Una vez asignados los puntos a los puestos tipo se ha procedido a agrupar en escalas de valoración aquellos puestos tipo que eran similares en cuanto a la tipología de las funciones y en cuanto al valor resultado del proceso de valoración.

La pertenencia de la sociedad a un grupo como Grupo Renfe, con un convenio colectivo común, una clasificación profesional común y unas políticas y modelos de gestión de recursos humanos comunes y centralizadas, hace que el sistema de valoración sea el mismo en todas las sociedades que forman el grupo.

Por otro lado, el sistema de valoración aplicado respeta la diferenciación de colectivos contenida en el Acuerdo de Desarrollo Profesional, de manera que cada uno de los siguientes colectivos tienen sus escalas de valoración:

- Fabricación y Mantenimiento.
- Comercial.
- Administración y Gestión.
- Conducción.
- Estructura de Apoyo.
- MMII y Cuadros Técnicos.

En total el Sistema de Valoración contempla 57 escalas.

El orden y la numeración de las escalas no implica siempre una relación directa con el valor del puesto. El orden de las escalas responde a la agrupación por los diferentes colectivos definidos en el Acuerdo de Desarrollo Profesional.

El resultado del proceso de valoración de cada uno de los Puestos Tipo se resume en el siguiente cuadro que es común a todas las sociedades del grupo:

	Puestos Tipo de Estructura de Dirección	ESCALA 1
		ESCALA 2
		ESCALA 3
		ESCALA 4
		ESCALA 5
		ESCALA 6
		ESCALA 7
		ESCALA 8
A41	Técnico Especialista	ESCALA 9
A42	Técnico	ESCALA 10
A43	Técnico de Entrada	ESCALA 11
A44	Técnico de Ingreso	ESCALA 12

G00	MMII Administración y Gestión	ESCALA 13
G01	MMII Prev. Riesgos	
G02	MMII Seguridad Circulación	
G03	MMII Protección Civi I	
G05	Op. de Ingreso Administración y Gestión	ESCALA 14
G10	Op. Especializado Administración y Gestión	ESCALA 15
G20	Op. Administración y Gestión N1	ESCALA 16
G30	Op. Administración y Gestión N2	ESCALA 17
G40	Op. de Entrada Admin. y Gestión	ESCALA 18
K00	MMII Conducción	ESCALA 20
K01	MMII Conducción / Gestión	
K02	MMII. Jefe Maq. N.A	
K03	MMII. Jefe Maq. N.B	ESCALA 21
K10	Maquinista Jefe del Tren	ESCALA 22
K11	Maquinista Jefe del tren / Gestión	
K12	Maquinista Jefe del tren / Nivel B	
K15	Maquinista Principal	ESCALA 23
K16	Maquinista Principal / Gestión	
K20	Maquinista	ESCALA 24
K21	Maquinista/ Gestión	
K30	Maquinista de Entrada	
K31	Maquinista de Entrada / Gestión	ESCALA 25
K32	Maquinista de Entrada en capacitación	
L00	MMII Comercial	ESCALA 30
L01	Supervisor Comercial Trenes	ESCALA 31
L02	Supervisor Comercial Estaciones	ESCALA 32
L03	Supervisor Comercial Centro de gestión	ESCALA 33
L10	Supervisor Servicios a Bordo AVE y EUROMED	ESCALA 34
L11	Op. Comercial Especializado N1	ESCALA 35
L12	Op. Comercial Especializado N2	ESCALA 36
L13	Op. Comercial Especializado N3	ESCALA 37
L21	Op. Comercial N1	ESCALA 38
L22	Op. Comercial N2	ESCALA 39
L23	Op. Comercial N3	ESCALA 40
L31	Op. Comercial de Entrada N1	ESCALA 41
L32	Op. Comercial de Entrada N2	ESCALA 42

L33	Op. Comercial de Entrada N3	ESCALA 43
L61	Op. Comercial de Ingreso N1	ESCALA 44
L62	Op. Comercial de Ingreso N2	ESCALA 45
L63	Op. Comercial de Ingreso N3	ESCALA 46
T00	MI Mantenimiento y Fabricación	ESCALA 50
T01	Supervisor Mantenimiento de Base	ESCALA 51
T02	Supervisor Mantenimiento de Sección	ESCALA 52
T10	Operador especializado FaMa Operador especializado de FaMa	ESCALA 53
T11	Operador especializado FaMa Ajustador-Montador	
T12	Operador especializado FaMa Electricidad-Electrónica	
T13	Operador especializado FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T14	Operador especializado FaMa Máquinas y herramientas	
T15	Operador especializado FaMa Pintura	
T16	Operador especializado FaMa Visitador	
T17	Operador especializado FaMa Suministros	ESCALA 54
T20	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Operador de FaMa Nivel 1	
T21	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Ajustador-Montador	
T22	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Electricidad-Electrónica	
T23	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Calderero-Chapista-Soldador	
T24	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Máquinas y herramientas	
T25	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Pintura	
T26	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Visitador 2	
T27	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Oficial de suministros	
T28	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Visitador 1	
T29	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Encargado de suministros	ESCALA 55
T30	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Operador de FaMa Nivel 2	
T31	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Ajustador-Montador	
T32	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Electricidad-Electrónica	
T33	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Calderero-Chapista-Soldador	
T34	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Máquinas y herramientas	
T35	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Pintura	
T36	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Visitador	
T37	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Suministros	

T40	Operador de entrada de FaMa Operador de Entrada De FaMa	ESCALA 56
T41	Operador de entrada de FaMa Ajustador-Montador	
T42	Operador de entrada de FaMa Electricidad-Eléctrica	
T43	Operador de entrada de FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T44	Operador de entrada de FaMa Máquinas y herramientas	
T45	Operador de entrada de FaMa Pintura	
T46	Operador de entrada de FaMa Visitador	
T47	Operador de entrada de FaMa Suministros	
T60	Operador de Ingreso de FaMa Operador de Entrada De FaMa	ESCALA 57
T61	Operador de Ingreso de FaMa Ajustador-Montador	
T62	Operador de Ingreso de FaMa Electricidad-Eléctrica	
T63	Operador de Ingreso de FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T64	Operador de Ingreso de FaMa Máquinas y herramientas	
T65	Operador de Ingreso de FaMa Pintura	
T66	Operador de Ingreso de FaMa Visitador	
T67	Operador de Ingreso de FaMa Suministros	



4.3.7. Plan de actuación para la reducción de diferencias salariales

El análisis de los promedios salariales de hombres y mujeres nos indica que en la sociedad estudiada en este informe **no existe una brecha salarial** (diferencia igual o superior al 25%) ni atendiendo a los importes efectivos percibidos ni atendiendo a los importes equiparados o anualizados.

A pesar de no existir brecha salarial en el importe total de remuneraciones efectivas o ponderadas entre el colectivo general de hombres y mujeres, se ha elaborado un plan de actuación para reducir las diferencias salariales que existen entre hombres y mujeres en cada una de las categorías profesionales contenidas en la clasificación profesional o en cada una de las escalas de valoración definidas por el sistema de valoración de puestos.

Este plan de actuación indica diferentes objetivos y estos forman parte del plan d forman parte de las acciones y medidas definidas y descritas en profundidad en el apartado de *Estructura, Estrategias y Acciones del Plan de Igualdad*.

Especialmente los objetivos que se derivan del registro salarial y del informe de auditoría retributiva son los siguientes:

- Prevenir la discriminación por razón de sexo en el acceso al empleo de Renfe.
- Asegurar la igualdad de trato en las condiciones de trabajo y oportunidades en la carrera profesional en Renfe.
- Abordar nuevas medidas que permitan conciliar la vida personal, laboral y familiar de mujeres y hombres, y reducir las diferencias entre ambos sexos, a través del fomento de la corresponsabilidad.
- Incidir en un sistema retributivo que no genere discriminación entre ambos sexos

4.4. Informe de Auditoría Retributiva Renfe Fabricación y Mantenimiento

⇒ 4.4.1. Objetivo y contenido de la auditoría retributiva

La auditoría retributiva tiene por objeto obtener la información necesaria para comprobar si el sistema retributivo de la empresa, de manera transversal y completa, cumple con la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres en materia de retribución.

El presente informe de auditoría retributiva recoge el análisis de los datos aportados por el registro retributivo con el objetivo de identificar y analizar las diferencias salariales entre hombres y mujeres en un periodo determinado.

En este informe de auditoría se incluye la información clave tras el análisis de los datos del registro retributivo:

- La metodología utilizada en el registro retributivo.
- La descripción de los datos de dicho registro.
- La identificación de las diferencias y posibles brechas salariales.
- La descripción del sistema de valoración de puestos utilizado para valorar y agrupar puestos de igual valor.
- El plan de actuación para la reducción de las posibles diferencias salariales entre hombre y mujeres.



4.4.2. Metodología del registro retributivo

El registro retributivo de esta sociedad se ha realizado siguiendo las pautas indicadas en la Guía Técnica para la realización de auditorías retributivas a la que hace alusión la Disposición Adicional Tercera del RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Periodo analizado

El período analizado en el registro retributivo ha sido el año natural 2021 completo.

Inclusión de valores medios de salarios, complementos salariales y percepciones extrasalariales

El RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres en su artículo 5 describe las normas generales sobre el registro retributivo indicando lo siguiente:

“El registro retributivo deberá incluir los valores medios de los salarios, los complementos salariales y las percepciones extrasalariales de la plantilla desagregados por sexo y distribuidos conforme a lo establecido en el artículo 28.2 del Estatuto de los trabajadores”.

Inclusión de importes efectivos y equiparados

La Guía Técnica elaborada por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, en colaboración con las organizaciones sindicales y empresariales más representativas propone incorporar en la herramienta de registro retributivo 2 tipos de información:

- Importes efectivos. Para este cálculo se consideran los importes efectivos correspondientes a las retribuciones satisfechas a cada persona y para cada una de sus diferentes situaciones contractuales.
Se considera que hay situaciones contractuales diferentes cuando haya cambios de puesto de trabajo, modalidad contractual, tipo de jornada, retribución...etc.
- Importes equiparados. Para este cálculo se considera el importe resultado de equiparar el importe percibido al 100% de la jornada anual mediante la anualización de los datos de salario efectivo.

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado dado que, si una persona ha permanecido sólo una parte del año en la categoría profesional que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se anualizan todos los importes percibidos.

Obligación de realizar el registro por categorías o grupos profesionales y por agrupaciones de puestos de igual valor

El artículo 6 a) del RD 902/2020 indica *“El registro deberá reflejar, además, las medias aritméticas y las medianas de las agrupaciones de trabajos de igual valor en la empresa, conforme a los resultados de la valoración de puestos de trabajo descrita en los artículos 4 y 8.1 a) aunque pertenezcan a diferentes apartados de la clasificación profesional, desglosados por sexo y desagregados conforme a lo establecido en el citado artículo 5.2.”*

Por ello en este informe de auditoría se presentan 4 análisis que permiten identificar las diferencias salariales entre hombres y mujeres, así como la posible existencia de brechas salariales no justificadas en alguna de las categorías existentes en la clasificación profesional o en alguna de las agrupaciones de puestos de igual valor.



➔ 4.4.3. Sistema analítico utilizado para la valoración de puestos de trabajo

Para realizar el registro retributivo conforme con lo indicado en el 28.2 del Estatuto de los Trabajadores y el RD 902/2020 se ha procedido a la revisión de las descripciones de los Puestos Tipo de la sociedad con el detalle de las funciones y responsabilidades de cada puesto.

Es de significar que, la mayoría de los Puestos Tipo de la sociedad tienen sus funciones definidas en un documento denominado como “Acuerdo de Desarrollo Profesional” que ha sido elaborado, revisado y acordado entre la empresa y la representación de los trabajadores en el contexto de la negociación colectiva.

El resto de los puestos que por su tipología no están descritos en el citado acuerdo corresponden a la categoría de Estructura de Dirección han sido revisados previamente a la elaboración del registro.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta las descripciones de los Puestos Tipo, se ha realizado un proceso de valoración de puestos utilizando un Sistema de Valoración de Puestos mediante factores y puntos, tal y como describe el artículo 4 del RD 902/2020.

Los factores han servido para asignar puntos a cada puesto y los puntos totales obtenidos nos han permitido agrupar puestos de valor similar y con cierta similitud en las funciones definidas.

Los factores tenidos en cuenta se agrupan en:

1.-Factores relacionados con el conocimiento y aptitudes, como:

- El nivel mínimo de formación que debe tener una persona para desempeñar satisfactoriamente las funciones propias del puesto.
- El nivel de conocimientos que debe poseer una persona para desempeñar satisfactoriamente el puesto
- La experiencia práctica requerida en determinadas funciones.

2.- Factores relacionados con la responsabilidad como:

- La necesidad de organizar el trabajo propio o de otras personas.
- El ámbito geográfico de la responsabilidad que conlleva el puesto.
- La complejidad y la capacidad de innovación
- El nivel de supervisión que conlleva el puesto

3.- Factores relacionados con el riesgo y el esfuerzo como:

- El nivel de exposición a un riesgo físico que conlleva la realización de las funciones del puesto.
- El nivel de esfuerzo que supone la realización de las funciones del puesto.

Cada factor tiene una puntuación entre 0 y 100 puntos.

El sistema de valoración de puestos cumple con los criterios de adecuación, totalidad y objetividad:

- La adecuación implica que los factores relevantes para la valoración son aquellos relacionados con la actividad y que concurren efectivamente en la misma.
- La totalidad implica que, para constatar si existe igual valor, se tienen en cuenta todas las condiciones que singularizan el puesto de trabajo.
- La objetividad implica que no existan factores que reflejen estereotipos de género.

Una vez asignados los puntos a los puestos tipo se ha procedido a agrupar en escalas de valoración aquellos puestos tipo que eran similares en cuanto a la tipología de las funciones y en cuanto al valor resultado del proceso de valoración.

La pertenencia de la sociedad a un grupo como Grupo Renfe, con un convenio colectivo común, una clasificación profesional común y unas políticas y modelos de gestión de recursos humanos comunes y centralizadas, hace que el sistema de valoración sea el mismo en todas las sociedades que forman el grupo.

Por otro lado, el sistema de valoración aplicado respeta la diferenciación de colectivos contenida en el Acuerdo de Desarrollo Profesional, de manera que cada uno de los siguientes colectivos tienen sus escalas de valoración:

- Fabricación y Mantenimiento.
- Comercial.
- Administración y Gestión.
- Conducción.
- Estructura de Apoyo.
- MMII y Cuadros Técnicos.

En total el Sistema de Valoración contempla 57 escalas. Es de significar que, el orden y la numeración de las escalas no implica siempre una relación directa con el valor del puesto, y que dicho orden de las escalas responde a la agrupación por los diferentes colectivos definidos en el Acuerdo de Desarrollo Profesional.



4.4.4. Descripción de los datos del registro

En las siguientes tablas y gráficas se detalla la distribución de personas en función de las categorías existentes y en función de las escalas de valoración definidas en el sistema de valoración de puestos.

Distribución de personas por categoría:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS POR ESCALAS DE VALORACIÓN					
Escala	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje Hombres	Porcentaje Mujeres
A90	105	31	136	77%	23%
A41	4		4	100%	0%
A42	78	6	84	93%	7%
A43	42	4	46	91%	9%
A44	20	11	31	65%	35%
G00	51	20	71	72%	28%
001	1		1	100%	0%
G02	9	1	10	90%	10%
G10	10	11	21	48%	52%
G20	101	89	190	53%	47%
G30	1		1	100%	0%
1072	1		1	100%	0%
K11	1		1	100%	0%
100	1		1	100%	0%
L13	3		3	100%	0%
L23	6		6	100%	0%
T01	32	1	33	97%	3%
T02	124		124	100%	0%
T11	150	3	153	98%	2%
112	142	1	143	99%	1%
T13	20		20	100%	0%
114	5		5	100%	0%
T15	9		9	100%	0%

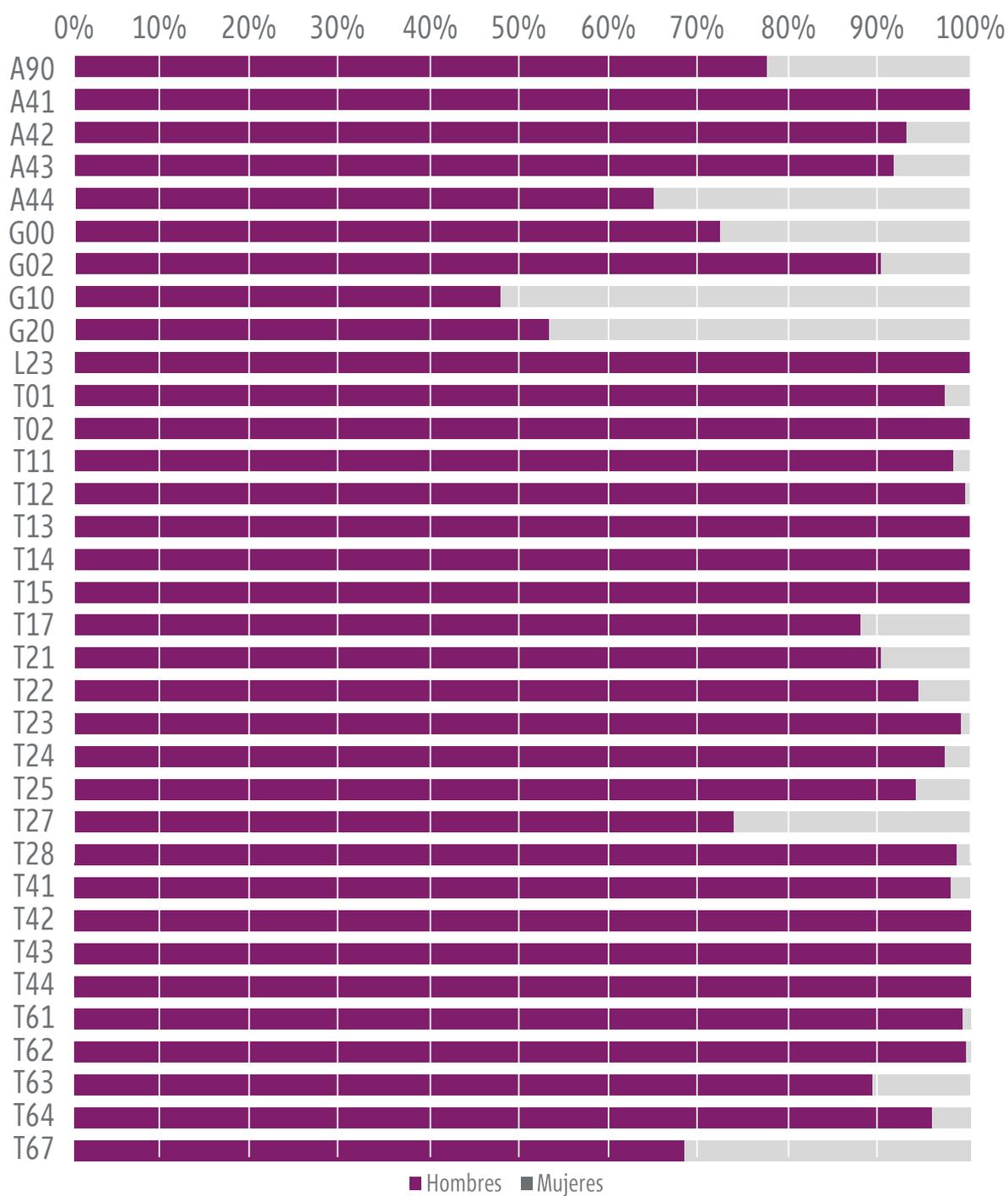
116	3		3	100%	0%
T17	14	2	16	88%	13%
121	509	58	567	90%	10%
122	405	25	430	94%	6%
123	79	1	80	99%	1%
T24	32	1	33	97%	3%
125	31	2	33	94%	6%
127	50	18	68	74%	26%
T28	62	1	63	98%	2%
T31	2	1	3	67%	33%
132	2		2	100%	0%
T34	1		1	100%	0%
141	53	1	54	98%	2%
T42	11		11	100%	0%
143	4		4	100%	0%
T44	11		11	100%	0%
145	1		1	100%	0%
T61	203	2	205	99%	1%
162	119	1	120	99%	1%
763	16	2	18	89%	11%
164	42	2	44	95%	5%
T67	17	8	25	68%	32%
Total general	2583	303	2885	90%	10%

Como se aprecia en la distribución existen categorías con menos de 4 personas.

Estas categorías pertenecen a colectivos que mayoritariamente se encuentran ubicados en otras sociedades del grupo o son categorías residuales.

Por este motivo para identificar las tendencias en la distribución de hombres y mujeres eliminamos estas categorías de la siguiente gráfica:

DISTRIBUCIÓN POR ESCALAS DE VALORACIÓN RELEVANTES*



*En el gráfico se excluyen las categorías con menos de 4 personas.

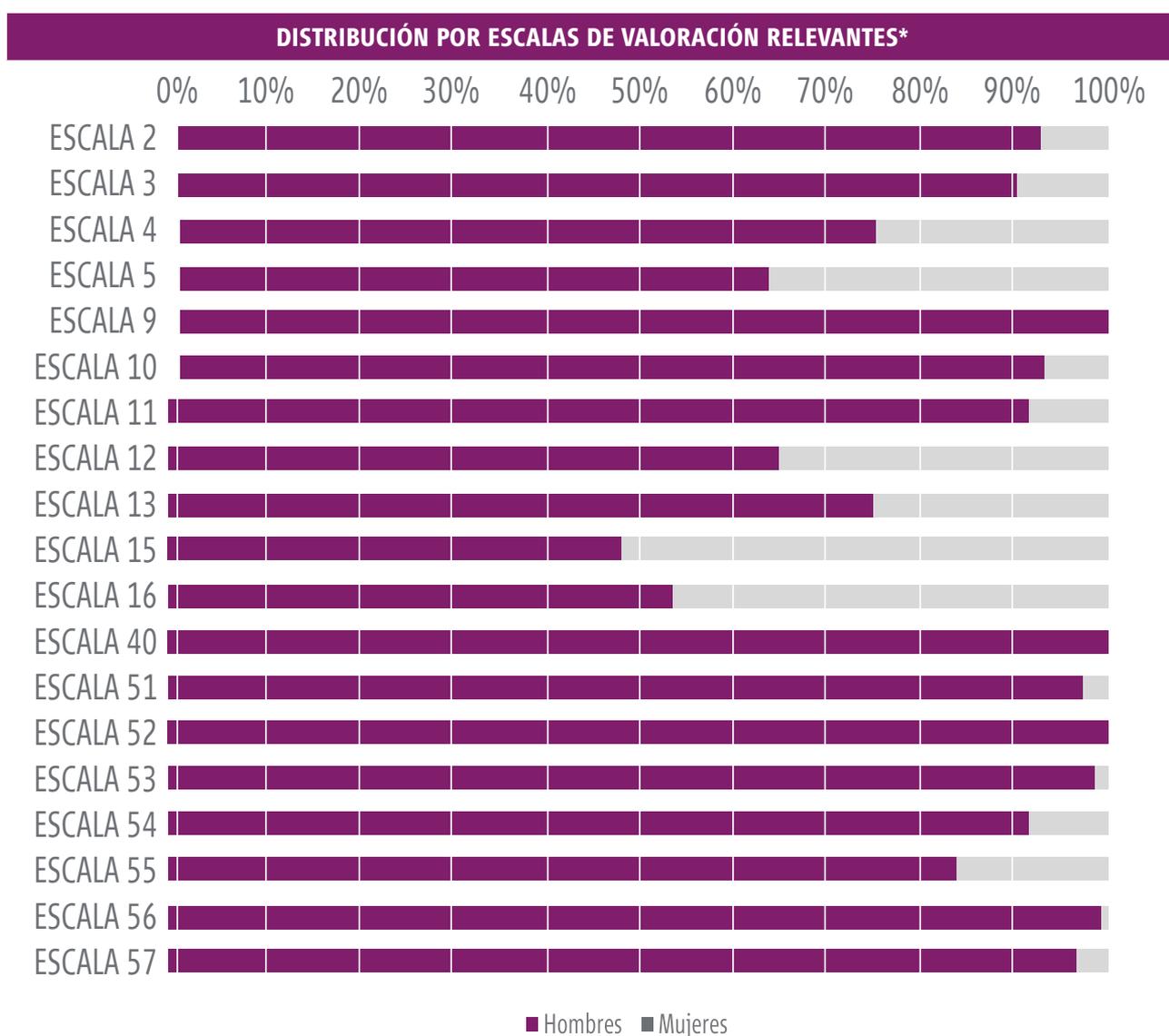
Distribución de personas por escala de valoración:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS POR ESCALAS DE VALORACIÓN					
Escala	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje Hombres	Porcentaje Mujeres
ESCALA 1	2		2	100%	0%
ESCALA 2	12	1	13	92%	8%
ESCALA 3	17	2	19	89%	11%
ESCALA 4	62	21	83	75%	25%
ESCALA 5	12	7	19	63%	37%
ESCALA 9	4		4	100%	0%
ESCALA 10	78	6	84	93%	7%
ESCALA 11	42	4	46	91%	9%
ESCALA 12	20	11	31	65%	35%
ESCALA 13	61	21	82	74%	26%
ESCALA 15	10	11	21	48%	52%
ESCALA 16	101	89	190	53%	47%
ESCALA 17	1		1	100%	0%
ESCALA 21	1		1	100%	0%
ESCALA 22	1		1	100%	0%
ESCALA 30	1		1	100%	0%
ESCALA 37	3		3	100%	0%
ESCALA 40	6		6	100%	0%
ESCALA 51	32	1	33	97%	3%
ESCALA 52	124		124	100%	0%
ESCALA 53	343	6	349	98%	2%
ESCALA 54	1.168	106	1.274	92%	8%
ESCALA 55	5	1	6	83%	17%
ESCALA 56	80	1	81	99%	1%
ESCALA 57	397	15	412	96%	4%
Total	2.583	303	2.386	90%	10%

Como se aprecia en la distribución existen escalas de valoración con menos de 4 personas.

Estas escalas pertenecen a colectivos que mayoritariamente se encuentran ubicados en otras sociedades del grupo o son escalas de valoración residuales.

Por este motivo para identificar las tendencias en la distribución de hombres y mujeres eliminamos de la siguiente gráfica estas escalas.



*En el gráfico se excluyen las escalas con menos de 4 personas.



4.4.5. Identificación de las posibles brechas salariales

Promedios de importes efectivos por categorías:

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres nos indica que el porcentaje de diferencia entre el promedio de las retribuciones totales percibidas por unas y otros no es superior al 25%, por lo que **no existe brecha salarial en la sociedad analizada.**

Colectivo	Total Retribución Efectiva
Hombres	30.017
Mujeres	33.369
Total general	30.324
Diferencia	-11,17%

Categorías	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribuciones Efectivas
A90	152	11,02%
A41	4	100,00%
A42	90	8,50%
A43	80	9,55%
A44	39	20,15%
G00	83	-6,18%
G01	12	49,56%
G02	10	-19,25%
G10	22	-21,96%
G20	190	-12,29%
L23	6	100,00%
T01	33	-20,48%
T02	134	100,00%
T11	187	-10,17%
T12	155	-1,63%
T13	22	100,00%
T14	6	100,00%
T15	10	100,00%
T17	16	-37,44%
T21	578	-2,40%
T22	441	-6,53%

T23	81	-8,60%
T24	35	-5,31%
T25	33	-21,24%
T27	68	-10,27%
T28	63	-15,34%
T31	66	-96,13%
T32	43	100,00%
T33	4	99,99%
T34	9	100,00%
T41	203	36,22%
T42	96	-2,82%
T43	18	99,99%
T44	33	100,00%
T47	5	24,00%
T61	289	13,20%
T62	168	21,37%
T63	28	-37,29%
T64	60	-5,09%
T67	32	-5,75%

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado segmentando cada una de las categorías, grupos y subgrupos profesionales que existen en la compañía eliminando del análisis las categorías con menos de 4 personas, nos permite identificar que nos permite identificar **que existen 5 categorías en las que hay una posible brecha salarial** al identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales efectivas percibidas por el colectivo hombres y por el colectivo mujeres en esas categorías concretas.

El análisis de las posibles brechas salariales identificadas en las 5 categorías nos indica que las diferencias se deben a la utilización de datos salariales efectivos percibidos durante 2021.

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado, dado que, si una persona ha estado solamente una parte del año en la categoría profesional que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se analizan todos los importes percibidos.

ANÁLISIS ESPECÍFICO:

Las 5 categorías con posible brecha salarial son **G01, T17, T31, T41 y T63**.

- En la categoría G01: De las 12 situaciones contractuales, 11 corresponden a trabajadores con solo un mes en esta categoría. De entre estos 11 trabajadores con solo un mes, se encuentra la única mujer en la categoría, lo cual produce una brecha salarial.
- En la categoría T17: En esta categoría, las dos mujeres existentes cuentan con el 100% de su salario cobrado en el 2021, dato que difiere del promedio del colectivo de hombres, entre los cuales los salarios de 2021 fueron más bajos al haber permanecido un periodo inferior al año algunos de ellos.
- En la categoría T31: En esta categoría, la única mujer perteneciente, cuenta con un 100% de su salario cobrado en el 2021, lo que difiere del promedio obtenido en el colectivo de hombres, de los cuales solo 2 trabajadores de 65 llegaron a cobrar íntegramente su salario en la misma categoría en el 2021, obteniendo un promedio más bajo y provocando una brecha salarial.
- En la categoría T41: De los registros de situaciones contractuales en esta categoría, 3 pertenecen a mujeres. Del colectivo mujeres, una de ellas permaneció 3 meses en la categoría, por lo que sus percepciones percibidas en el 2021 son notablemente más bajas que las de sus compañeras, creando una brecha salarial en el promedio entre hombres y mujeres.
- En la categoría T63: En esta categoría, las dos mujeres existentes cuentan con el 100% de su salario cobrado en el 2021, dato que difiere del promedio del colectivo de hombres, entre los cuales los salarios de 2021 fueron más bajos al haber permanecido un periodo inferior al año algunos de ellos.

Promedios de importes efectivos por escalas de valoración:

Escalas de Valoración	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribución Efectivas
ESCALA 2	17	19,83%
ESCALA 3	25	26,21%
ESCALA 4	89	10,72%
ESCALA 5	19	-43,30%
ESCALA 9	4	100,00%
ESCALA 10	90	8,50%
ESCALA 11	80	9,55%
ESCALA 12	39	20,15%
ESCALA 13	105	-13,94%
ESCALA 15	22	-21,96%
ESCALA 16	190	-12,29%

ESCALA 40	6	100,00%
ESCALA 51	33	-20,48%
ESCALA 52	134	100,00%
ESCALA 53	399	-8,36%
ESCALA 54	1.299	-4,77%
ESCALA 55	122	-82,84%
ESCALA 56	358	26,85%
ESCALA 57	578	2,99%

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado agrupando los puestos en diferentes escalas en función del resultado de la valoración de puestos realizada conforme con el RD 902/2020, nos permite identificar que **existen 4 niveles o escalas de valoración en la que haya una posible brecha salarial** al identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales efectivas percibidas por el colectivo hombres y por el colectivo mujeres en esas escalas concretas.

Al igual que en el análisis realizado agrupando puestos por categorías, hemos excluido los niveles de valoración con menos de 4 situaciones contractuales registradas, al ser escalas de valoración residuales en esta sociedad.

El análisis de esta posible brecha salarial identificada en las 4 escalas de valoración nos indica que las diferencias se deben a la utilización de datos salariales efectivos percibidos durante 2021.

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado ya que, si una persona ha estado sólo una parte del año en la escala de valoración que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se anualizan todos los importes percibidos.

ANÁLISIS ESPECÍFICO:

Las 4 escalas con posible brecha salarial son las escalas **3,5,55 y 56**.

- Escala 3 y 5: Estructura de Dirección. Sólo existe una mujer que permaneció en esta categoría un mes en 2021 al iniciar expatriación en diciembre de 2021. El importe corresponde a un mes y por eso es menor.

- Escala 55: De los 122 registros de situaciones contractuales, 1 pertenece a una única mujer con el 100% de los salarios de 2021 cobrados en esta categoría, lo que contrasta con el colectivo de hombres, los cuales en su mayoría no estuvieron menos de un año percibiendo salarios en esta categoría, disminuyendo el promedio cobrado por este colectivo, y generando una brecha salarial.
- Escala 56: En el colectivo de mujeres en esta categoría, se percibe que todas las componentes estuvieron menos de un año, por lo que las cantidades registradas son inferiores a las percibidas por el colectivo de hombres, generando una brecha salarial.

Promedios de importes equiparados por categorías:

El análisis de los importes equiparados por los colectivos de mujeres y hombres nos indica que el porcentaje de diferencia entre las retribuciones totales percibidas por unas y otros **no es superior al 25%, por lo que no existe brecha salarial en la sociedad analizada.**

Colectivo	Total Retribución Efectiva
Hombres	36.643,89
Mujeres	37.536,37
Total general	36.725,79
Diferencia	-2,44%

Categorías	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribuciones Equiparadas
A90	152	10,09%
A41	4	100,00%
A42	90	0,73%
A43	80	1,59%
A44	39	4,43%
G00	83	3,19%
G01	12	0,94%
G02	10	2,14%
G10	22	-5,27%
G20	190	-1,88%
L23	6	100,00%
T01	33	-5,18%
T02	134	100,00%
T11	187	3,86%
T12	155	9,25%
T13	22	100,00%

T14	6	100,00%
T15	10	100,00%
T17	16	-0,70%
T21	578	1,59%
T22	441	4,31%
T23	81	8,35%
T24	35	4,25%
T25	33	-0,83%
T27	68	-3,34%
T28	63	4,52%
T31	66	6,33%
T32	43	100,00%
T33	4	100,00%
T34	9	100,00%
T41	203	6,34%
T42	96	-4,10%
T43	18	100,00%
T44	33	100,00%
T47	5	2,49%
T61	289	4,60%
T62	168	-2,81%
T63	28	0,00%
T64	60	10,81%
T67	32	-5,83%

El análisis de los importes equiparados percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado segmentando cada una de las categorías, grupos y subgrupos profesionales que existen en la compañía, eliminando del análisis las categorías con menos de 4 personas, nos permite identificar que **no existe ninguna categoría en la que haya una posible brecha salarial** al no identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales equiparadas percibidas por el colectivo hombres y por el colectivo mujeres en esa categoría concreta.

Promedios de importes equiparados por escalas de valoración:

Escalas de Valoración	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribuciones Equiparadas
ESCALA 2	17	-0,56%
ESCALA 3	25	0,17%
ESCALA 4	89	6,11%
ESCALA 5	19	8,85%
ESCALA 9	4	100,00%
ESCALA 10	90	0,73%
ESCALA 11	80	1,59%
ESCALA 12	39	4,43%
ESCALA 13	105	2,95%
ESCALA 15	22	-5,27%
ESCALA 16	190	-1,88%
ESCALA 40	6	100,00%
ESCALA 51	33	-5,18%
ESCALA 52	134	100,00%
ESCALA 53	399	5,44%
ESCALA 54	1299	2,45%
ESCALA 55	122	7,63%
ESCALA 56	358	1,44%
ESCALA 57	578	1,90%

El análisis de los importes equiparados por los colectivos de mujeres y hombres realizado agrupando los puestos en diferentes escalas en función del resultado de la valoración de puestos realizada conforme con el RD 902/2020, nos permite identificar **que no existe ninguna escala de valoración en la que haya una posible brecha salarial** al no identificarse una diferencia de más de un 25% entre las retribuciones totales equiparadas en el colectivo hombres y en el colectivo mujeres en esa escala concreta.

Al igual que en el análisis realizado agrupando puestos por categorías, hemos excluido los niveles de valoración con menos de 4 situaciones contractuales registradas, al ser escalas de valoración residuales en esta sociedad.



4.4.6. Descripción del proceso y del sistema de valoración

Para realizar el registro retributivo conforme con lo indicado en el 28.2 del Estatuto de los Trabajadores y el RD 902/2020 se han revisado las descripciones de los Puestos Tipo de la sociedad con el detalle de las funciones y responsabilidades de cada puesto.

La mayoría de los Puestos Tipo de la sociedad tienen sus funciones descritas en un documento definido como “Acuerdo de Desarrollo Profesional” que ha sido elaborado, revisado y acordado entre la empresa y la representación de los trabajadores en el contexto de la negociación colectiva.

Los puestos no descritos en el “Acuerdo de Desarrollo Profesional” corresponden a la categoría de Estructura de Dirección y han sido revisados previamente a la elaboración del registro.

Teniendo en cuenta las descripciones de los Puestos Tipo, se ha realizado un proceso de valoración de puestos utilizando un Sistema de Valoración de Puestos mediante factores y puntos tal y como describe el artículo 4 del RD 902/2020.

El sistema de valoración de puestos cumple con los criterios de adecuación, totalidad y objetividad:

- La adecuación implica que los factores relevantes para la valoración son aquellos relacionados con la actividad y que concurren efectivamente en la misma.
- La totalidad implica que, para constatar si existe igual valor, se tienen en cuenta todas las condiciones que singularizan el puesto de trabajo.
- La objetividad implica que no existan factores que reflejen estereotipos de género.

Una vez asignados los puntos a los puestos tipo se ha procedido a agrupar en escalas de valoración aquellos puestos tipo que eran similares en cuanto a la tipología de las funciones y en cuanto al valor resultado del proceso de valoración.

La pertenencia de la sociedad a un grupo como Grupo Renfe, con un convenio colectivo común, una clasificación profesional común y unas políticas y modelos de gestión de recursos humanos comunes y centralizadas, hace que el sistema de valoración sea el mismo en todas las sociedades que forman el grupo.

Por otro lado, el sistema de valoración aplicado respeta la diferenciación de colectivos contenida en el Acuerdo de Desarrollo Profesional, de manera que cada uno de los siguientes colectivos tienen sus escalas de valoración:

- Fabricación y Mantenimiento.
- Comercial.
- Administración y Gestión.
- Conducción.
- Estructura de Apoyo.
- MMII y Cuadros Técnicos.

En total el Sistema de Valoración contempla 57 escalas.

El orden y la numeración de las escalas no implica siempre una relación directa con el valor del puesto. El orden de las escalas responde a la agrupación por los diferentes colectivos definidos en el Acuerdo de Desarrollo Profesional.

El resultado del proceso de valoración de cada uno de los Puestos Tipo se resume en el siguiente cuadro que es común a todas las sociedades del grupo:

	Puestos Tipo de Estructura de Dirección	ESCALA 1
		ESCALA 2
		ESCALA 3
		ESCALA 4
		ESCALA 5
		ESCALA 6
		ESCALA 7
		ESCALA 8
A41	Técnico Especialista	ESCALA 9
A42	Técnico	ESCALA 10
A43	Técnico de Entrada	ESCALA 11
A44	Técnico de Ingreso	ESCALA 12
G00	MMII Administración y Gestión	ESCALA 13
G01	MMII Prev. Riesgos	
G02	MMII Seguridad Circulación	
G03	MMII Protección Civi I	
G05	Op. de Ingreso Administración y Gestión	ESCALA 14
G10	Op. Especializado Administración y Gestión	ESCALA 15
G20	Op. Administración y Gestión N1	ESCALA 16
G30	Op. Administración y Gestión N2	ESCALA 17
G40	Op. de Entrada Admin. y Gestión	ESCALA 18

K00	MMII Conducción	ESCALA 20
K01	MMII Conducción / Gestión	
K02	MMII. Jefe Maq. N.A	ESCALA 21
K03	MMII. Jefe Maq. N.B	
K10	Maquinista Jefe del Tren	ESCALA 22
K11	Maquinista Jefe del tren / Gestión	
K12	Maquinista Jefe del tren / Nivel B	
K15	Maquinista Principal	ESCALA 23
K16	Maquinista Principal / Gestión	
K20	Maquinista	ESCALA 24
K21	Maquinista/ Gestión	
K30	Maquinista de Entrada	ESCALA 25
K31	Maquinista de Entrada / Gestión	
K32	Maquinista de Entrada en capacitación	
L00	MMII Comercial	ESCALA 30
L01	Supervisor Comercial Trenes	ESCALA 31
L02	Supervisor Comercial Estaciones	ESCALA 32
L03	Supervisor Comercial Centro de gestión	ESCALA 33
L10	Supervisor Servicios a Bordo AVE y EUROMED	ESCALA 34
L11	Op. Comercial Especializado N1	ESCALA 35
L12	Op. Comercial Especializado N2	ESCALA 36
L13	Op. Comercial Especializado N3	ESCALA 37
L21	Op. Comercial N1	ESCALA 38
L22	Op. Comercial N2	ESCALA 39
L23	Op. Comercial N3	ESCALA 40
L31	Op. Comercial de Entrada N1	ESCALA 41
L32	Op. Comercial de Entrada N2	ESCALA 42
L33	Op. Comercial de Entrada N3	ESCALA 43
L61	Op. Comercial de Ingreso N1	ESCALA 44
L62	Op. Comercial de Ingreso N2	ESCALA 45
L63	Op. Comercial de Ingreso N3	ESCALA 46
T00	MI Mantenimiento y Fabricación	ESCALA 50
T01	Supervisor Mantenimiento de Base	ESCALA 51
T02	Supervisor Mantenimiento de Sección	ESCALA 52

T10	Operador especializado FaMa Operador especializado de FaMa	ESCALA 53
T11	Operador especializado FaMa Ajustador-Montador	
T12	Operador especializado FaMa Electricidad-Electrónica	
T13	Operador especializado FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T14	Operador especializado FaMa Máquinas y herramientas	
T15	Operador especializado FaMa Pintura	
T16	Operador especializado FaMa Visitador	
T17	Operador especializado FaMa Suministros	ESCALA 54
T20	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Operador de FaMa Nivel 1	
T21	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Ajustador-Montador	
T22	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos N1) Electricidad-Electrónica	
T23	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Calderero-Chapista-Soldador	
T24	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Máquinas y herramientas	
T25	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Pintura	
T26	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Visitador 2	ESCALA 55
T27	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Oficial de suministros	
T28	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Visitador 1	
T29	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Encargado de suministros	
T30	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Operador de FaMa Nivel 2	
T31	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Ajustador-Montador	
T32	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Electricidad-Electrónica	
T33	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Calderero-Chapista-Soldador	ESCALA 56
T34	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Máquinas y herramientas	
T35	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Pintura	
T36	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Visitador	
T37	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Suministros	
T40	Operador de entrada de FaMa Operador de Entrada De FaMa	
T41	Operador de entrada de FaMa Ajustador-Montador	
T42	Operador de entrada de FaMa Electricidad-Electrónica	
T43	Operador de entrada de FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T44	Operador de entrada de FaMa Máquinas y herramientas	
T45	Operador de entrada de FaMa Pintura	
T46	Operador de entrada de FaMa Visitador	
T47	Operador de entrada de FaMa Suministros	

T60	Operador de Ingreso de FaMa Operador de Entrada De FaMa	ESCALA 57
T61	Operador de Ingreso de FaMa Ajustador-Montador	
T62	Operador de Ingreso de FaMa Electricidad-Electrónica	
T63	Operador de Ingreso de FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T64	Operador de Ingreso de FaMa Máquinas y herramientas	
T65	Operador de Ingreso de FaMa Pintura	
T66	Operador de Ingreso de FaMa Visitador	
T67	Operador de Ingreso de FaMa Suministros	



4.4.7. Plan de actuación para la reducción de diferencias salariales

El análisis de los promedios salariales de hombres y mujeres nos indica que en la sociedad estudiada en este informe **no existe una brecha salarial** (diferencia igual o superior al 25%) ni atendiendo a los importes efectivos percibidos ni atendiendo a los importes equiparados o anualizados.

A pesar de no existir brecha salarial en el importe total de remuneraciones efectivas o ponderadas entre el colectivo general de hombres y mujeres, se ha elaborado un plan de actuación para reducir las diferencias salariales que existen entre hombres y mujeres en cada una de las categorías profesionales contenidas en la clasificación profesional o en cada una de las escalas de valoración definidas por el sistema de valoración de puestos.

Este plan de actuación indica diferentes objetivos y estos forman parte del plan d forman parte de las acciones y medidas definidas y descritas en profundidad en el apartado de *Estructura, Estrategias y Acciones del Plan de Igualdad*.

Especialmente los objetivos que se derivan del registro salarial y del informe de auditoría retributiva son los siguientes:

- Prevenir la discriminación por razón de sexo en el acceso al empleo de Renfe.
- Asegurar la igualdad de trato en las condiciones de trabajo y oportunidades en la carrera profesional en Renfe.
- Abordar nuevas medidas que permitan conciliar la vida personal, laboral y familiar de mujeres y hombres, y reducir las diferencias entre ambos sexos, a través del fomento de la corresponsabilidad.
- Incidir en un sistema retributivo que no genere discriminación entre ambos sexos.

4.5. Informe de Auditoría Retributiva Renfe Material de Alquiler

⇒ 4.5.1. Objetivo y contenido de la auditoría retributiva

Aunque la plantilla de la sociedad Renfe Alquiler de Material Ferroviario no es superior a los 50 trabajadores, y por lo tanto no está obligada a la elaboración de un Plan de Igualdad y, por ende, realizar la correspondiente auditoría retributiva, para tener un tratamiento similar a la de las otras sociedades que conforman el Grupo Renfe, se ha elaborado la misma partiendo de su registro retributivo.

De forma general, la auditoría retributiva tiene por objeto obtener la información necesaria para comprobar si el sistema retributivo de la empresa, de manera transversal y completa, cumple con la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres en materia de retribución. El presente informe de auditoría retributiva recoge el análisis de los datos aportados por el registro retributivo con el objetivo de identificar y analizar las diferencias salariales entre hombres y mujeres en un periodo determinado.

Las conclusiones de este informe se incluyen en el diagnóstico de situación de la sociedad analizada, siendo este diagnóstico parte del contenido mínimo del Plan de Igualdad según el artículo 8 del RD 901/2020, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro.

En este informe de auditoría se incluye la información clave tras el análisis de los datos del registro retributivo:

- La metodología utilizada en el registro retributivo.
- La descripción de los datos de dicho registro.
- La identificación de las diferencias y posibles brechas salariales.
- La descripción del sistema de valoración de puestos utilizado para valorar y agrupar puestos de igual valor.
- El plan de actuación para la reducción de las posibles diferencias salariales entre hombre y mujeres.



4.5.2. Metodología del registro retributivo

El registro retributivo de esta sociedad se ha realizado siguiendo las pautas indicadas en la Guía Técnica para la realización de auditorías retributivas a la que hace alusión la Disposición Adicional Tercera del RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Periodo analizado

El período analizado en el registro retributivo ha sido el año natural 2021 completo.

Inclusión de valores medios de salarios, complementos salariales y percepciones extrasalariales

El RD 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres en su artículo 5 describe las normas generales sobre el registro retributivo indicando lo siguiente:

“El registro retributivo deberá incluir los valores medios de los salarios, los complementos salariales y las percepciones extrasalariales de la plantilla desagregados por sexo y distribuidos conforme a lo establecido en el artículo 28.2 del Estatuto de los trabajadores”.

Inclusión de importes efectivos y equiparados

La Guía Técnica elaborada por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades, en colaboración con las organizaciones sindicales y empresariales más representativas propone incorporar en la herramienta de registro retributivo 2 tipos de información:

- Importes efectivos. Para este cálculo se consideran los importes efectivos correspondientes a las retribuciones satisfechas a cada persona y para cada una de sus diferentes situaciones contractuales.
- Se considera que hay situaciones contractuales diferentes cuando haya cambios de puesto de trabajo, modalidad contractual, tipo de jornada, retribución...etc.
- Importes equiparados. Para este cálculo se considera el importe resultado de equiparar el importe percibido al 100% de la jornada anual mediante la anualización de los datos de salario efectivo.

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado dado que, si una persona ha permanecido sólo una parte del año en la categoría profesional que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se anualizan todos los importes percibidos.

Obligación de realizar el registro por categorías o grupos profesionales y por agrupaciones de puestos de igual valor

El artículo 6 a) del RD 902/2020 indica *“El registro deberá reflejar, además, las medias aritméticas y las medianas de las agrupaciones de trabajos de igual valor en la empresa, conforme a los resultados de la valoración de puestos de trabajo descrita en los artículos 4 y 8.1 a) aunque pertenezcan a diferentes apartados de la clasificación profesional, desglosados por sexo y desagregados conforme a lo establecido en el citado artículo 5.2.”*

Por ello en este informe de auditoría se presentan 4 análisis que permiten identificar las diferencias salariales entre hombres y mujeres, así como la posible existencia de brechas salariales no justificadas en alguna de las categorías existentes en la clasificación profesional o en alguna de las agrupaciones de puestos de igual valor.



➔ 4.5.3. Sistema analítico utilizado para la valoración de puestos de trabajo

Para realizar el registro retributivo conforme con lo indicado en el 28.2 del Estatuto de los Trabajadores y el RD 902/2020, se ha procedido a la revisión de las descripciones de los Puestos Tipo de la sociedad con el detalle de las funciones y responsabilidades de cada puesto.

Es de significar que, la mayoría de los Puestos Tipo de la sociedad tienen sus funciones definidas en un documento denominado como “Acuerdo de Desarrollo Profesional” que ha sido elaborado, revisado y acordado entre la empresa y la representación de los trabajadores en el contexto de la negociación colectiva.

El resto de los puestos que por su tipología no están descritos en el citado acuerdo corresponden a la categoría de Estructura de Dirección han sido revisados previamente a la elaboración del registro.

Por lo tanto, y teniendo en cuenta las descripciones de los Puestos Tipo, se ha realizado un proceso de valoración de puestos utilizando un **Sistema de Valoración de Puestos mediante factores y puntos**, tal y como describe el artículo 4 del RD 902/2020.

Los factores han servido para asignar puntos a cada puesto y los puntos totales obtenidos nos han permitido agrupar puestos de valor similar y con cierta similitud en las funciones definidas.

Los factores tenidos en cuenta se agrupan en:

1.- **Factores relacionados con el conocimiento y aptitudes**, como:

- El nivel mínimo de formación que debe tener una persona para desempeñar satisfactoriamente las funciones propias del puesto.
- El nivel de conocimientos que debe poseer una persona para desempeñar satisfactoriamente el puesto
- La experiencia práctica requerida en determinadas funciones.

2.- **Factores relacionados con la responsabilidad** como:

- La necesidad de organizar el trabajo propio o de otras personas.
- El ámbito geográfico de la responsabilidad que conlleva el puesto.
- La complejidad y la capacidad de innovación
- El nivel de supervisión que conlleva el puesto

3.- Factores relacionados con el riesgo y el esfuerzo como:

- El nivel de exposición a un riesgo físico que conlleva la realización de las funciones del puesto.
- El nivel de esfuerzo que supone la realización de las funciones del puesto.

Cada factor tiene una puntuación entre 0 y 100 puntos.

El sistema de valoración de puestos cumple con los criterios de adecuación, totalidad y objetividad:

- La adecuación implica que los factores relevantes para la valoración son aquellos relacionados con la actividad y que concurren efectivamente en la misma.
- La totalidad implica que, para constatar si existe igual valor, se tienen en cuenta todas las condiciones que singularizan el puesto de trabajo.
- La objetividad implica que no existan factores que reflejen estereotipos de género.

Una vez asignados los puntos a los puestos tipo se ha procedido a agrupar en escalas de valoración aquellos puestos tipo que eran similares en cuanto a la tipología de las funciones y en cuanto al valor resultado del proceso de valoración.

La pertenencia de la sociedad a un grupo como Grupo Renfe, con un convenio colectivo común, una clasificación profesional común y unas políticas y modelos de gestión de recursos humanos comunes y centralizadas, hace que el sistema de valoración sea el mismo en todas las sociedades que forman el grupo.

Por otro lado, el sistema de valoración aplicado respeta la diferenciación de colectivos contenida en el Acuerdo de Desarrollo Profesional, de manera que cada uno de los siguientes colectivos tienen sus escalas de valoración:

- Fabricación y Mantenimiento.
- Comercial.
- Administración y Gestión.
- Conducción.
- Estructura de Apoyo.
- MMII y Cuadros Técnicos.

En total el Sistema de Valoración contempla 57 escalas. Es de significar que, el orden y la numeración de las escalas no implica siempre una relación directa con el valor del puesto, y que dicho orden de las escalas responde a la agrupación por los diferentes colectivos definidos en el Acuerdo de Desarrollo Profesional.



4.5.4. Descripción de los datos del registro

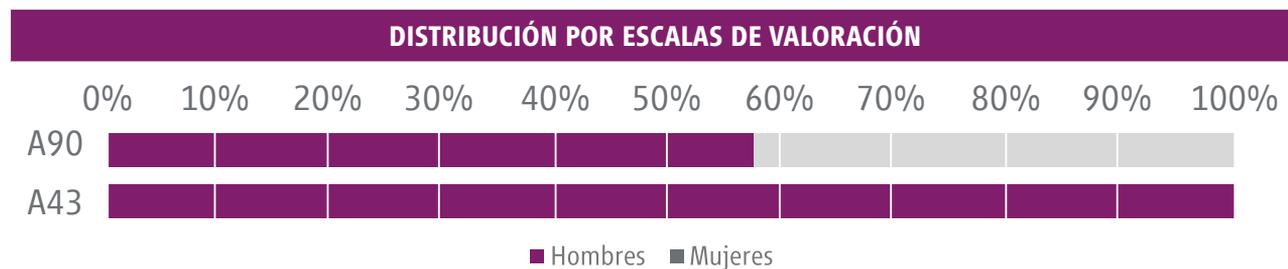
En las siguientes tablas y gráficas se detalla la distribución de personas en función de las categorías existentes y en función de las escalas de valoración definidas en el sistema de valoración de puestos.

Distribución de personas por categoría:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS POR CATEGORÍAS					
Categoría	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje Hombres	Porcentaje Mujeres
A90	4	3	7	57%	43%
A43	1		1	100%	0%
Total general	5	3	8	63%	38%

El análisis de los datos nos indica que esta sociedad está compuesta solamente por 8 personas en dos categorías.

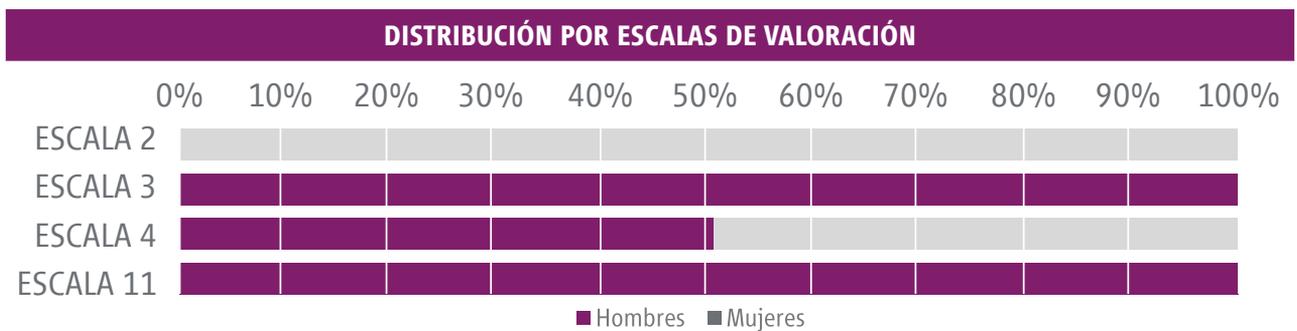
De estas dos categorías, la inferior está formada por una sola persona, que es hombre.



Distribución de personas por escala de valoración:

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS POR ESCALAS DE VALORACIÓN					
ESCALA	Hombres	Mujeres	Total	Porcentaje Hombres	Porcentaje Mujeres
ESCALA 2		1	1	0%	100%
ESCALA 3	2		2	100%	0%
ESCALA 4	2	2	4	50%	50%
ESCALA 11	1		1	100%	0%
Total General	5	3	8	63%	38%

Analizando las escalas de valoración vemos que en la escala de mayor valor se encuentra una mujer.



4.5.5. Identificación de las posibles brechas salariales

Promedios de importes efectivos por categorías

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres nos indica que el porcentaje de diferencia entre el promedio de las retribuciones totales percibidas por unas y otros es del 57% a favor de las mujeres.

Esta diferencia se debe a la utilización de datos salariales efectivos percibidos durante 2021.

Colectivo	Total Retribución Efectiva
Hombres	49.829,13
Mujeres	78.249,46
Total general	60.486,76
Diferencia	-57,04%

La utilización de importes efectivos percibidos por cada una de las diferentes situaciones contractuales en el año genera diferencias en el resultado, ya que, si una persona ha estado sólo una parte del año en la categoría profesional que se está analizando, figurará en el registro con ese importe como importe percibido en todo el año.

Estas diferencias se corrigen en el análisis de importes equiparados, en el que se anualizan todos los importes percibidos.

Categorías	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribuciones Efectivas
A90	7	-12,77%
A43	1	-

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado segmentando cada una de las categorías, grupos y subgrupos profesionales que existen en la compañía, nos permite identificar que en la única categoría donde hay hombres y mujeres para poder comparar retribuciones, la diferencia del salario efectivamente percibido entre mujeres y hombres es del 12,77% a favor de las mujeres.

Promedios de importes efectivos por escalas de valoración:

Escalas de Valoración	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribuciones Efectivas
ESCALA 2	1	-
ESCALA 3	2	-
ESCALA 4	4	-11,61%
ESCALA 11	1	-

El análisis de los importes efectivos percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado agrupando los puestos en diferentes escalas en función del resultado de la valoración de puestos realizada conforme con el RD 902/2020, nos permite identificar que en la única escala donde hay hombres y mujeres para poder comparar retribuciones, la diferencia del salario efectivamente percibido entre mujeres y hombres es del 11,61% a favor de las mujeres.

Promedios de importes equiparados por categorías:

El análisis de los importes equiparados percibidos por los colectivos de mujeres y hombres nos indica que el porcentaje de diferencia entre el promedio de las retribuciones totales percibidas por unas y otros es del 57% a favor de las mujeres.

Este dato se encuentra influenciado por el hecho de que la categoría de mayor valor está ocupada por mujeres.

Colectivo	Total Retribuciones Equiparadas
Hombres	64.396,84
Mujeres	78.249,46
Total general	69.591,57
Diferencia	-21,51%

Categorías	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribuciones Equiparadas
A90	7	-12,77%
A43	1	-

El análisis de los importes equiparados percibidos por los colectivos de mujeres y hombres realizado segmentando cada una de las categorías, grupos y subgrupos profesionales que existen en la compañía, nos permite identificar que en la única categoría donde hay hombres y mujeres para poder comparar retribuciones, la diferencia del salario equiparado entre mujeres y hombres es del 12,77% a favor de las mujeres.

Promedios de importes equiparados por escalas de valoración:

Escalas de Valoración	No Sit. Contractuales	Diferencia Retribuciones Equiparadas
ESCALA 2	1	-
ESCALA 3	2	-
ESCALA 4	4	-11,61%
ESCALA 11	1	-

El análisis de los importes equiparados por los colectivos de mujeres y hombres realizado agrupando los puestos en diferentes escalas en función del resultado de la valoración de puestos realizada conforme con el RD 902/2020, nos permite identificar que en la única escala donde hay hombres y mujeres para poder comparar retribuciones, la diferencia de la retribución equiparada entre mujeres y hombres es del 11,61% a favor de las mujeres.



4.5.6. Descripción del proceso y del sistema de valoración

Para realizar el registro retributivo conforme con lo indicado en el 28.2 del Estatuto de los Trabajadores y el RD 902/2020 se han revisado las descripciones de los Puestos Tipo de la sociedad con el detalle de las funciones y responsabilidades de cada puesto.

La mayoría de los Puestos Tipo de la sociedad tienen sus funciones descritas en un documento definido como "Acuerdo de Desarrollo Profesional" que ha sido elaborado, revisado y acordado entre la empresa y la representación de los trabajadores en el contexto de la negociación colectiva.

Los puestos no descritos en el "Acuerdo de Desarrollo Profesional" corresponden a la categoría de Estructura de Dirección y han sido revisados previamente a la elaboración del registro.

Teniendo en cuenta las descripciones de los Puestos Tipo, se ha realizado un proceso de valoración de puestos utilizando un Sistema de Valoración de Puestos mediante factores y puntos tal y como describe el artículo 4 del RD 902/2020.

El sistema de valoración de puestos cumple con los criterios de adecuación, totalidad y objetividad:

- La adecuación implica que los factores relevantes para la valoración son aquellos relacionados con la actividad y que concurren efectivamente en la misma.
- La totalidad implica que, para constatar si existe igual valor, se tienen en cuenta todas las condiciones que singularizan el puesto de trabajo.
- La objetividad implica que no existan factores que reflejen estereotipos de género.

Una vez asignados los puntos a los puestos tipo se ha procedido a agrupar en escalas de valoración aquellos puestos tipo que eran similares en cuanto a la tipología de las funciones y en cuanto al valor resultado del proceso de valoración.

La pertenencia de la sociedad a un grupo como Grupo Renfe, con un convenio colectivo común, una clasificación profesional común y unas políticas y modelos de gestión de recursos humanos comunes y centralizadas, hace que el sistema de valoración sea el mismo en todas las sociedades que forman el grupo.

Por otro lado, el sistema de valoración aplicado respeta la diferenciación de colectivos contenida en el Acuerdo de Desarrollo Profesional, de manera que cada uno de los siguientes colectivos tienen sus escalas de valoración:

- Fabricación y Mantenimiento.
- Comercial.
- Administración y Gestión.
- Conducción.
- Estructura de Apoyo.
- MMII y Cuadros Técnicos.

En total el Sistema de Valoración contempla 57 escalas.

El orden y la numeración de las escalas no implica siempre una relación directa con el valor del puesto. El orden de las escalas responde a la agrupación por los diferentes colectivos definidos en el Acuerdo de Desarrollo Profesional.

El resultado del proceso de valoración de cada uno de los Puestos Tipo se resume en el siguiente cuadro que es común a todas las sociedades del grupo:

	Puestos Tipo de Estructura de Dirección	ESCALA 1
		ESCALA 2
		ESCALA 3
		ESCALA 4
		ESCALA 5
		ESCALA 6
		ESCALA 7
		ESCALA 8
A41	Técnico Especialista	ESCALA 9
A42	Técnico	ESCALA 10
A43	Técnico de Entrada	ESCALA 11
A44	Técnico de Ingreso	ESCALA 12
G00	MMII Administración y Gestión	ESCALA 13
G01	MMII Prev. Riesgos	
G02	MMII Seguridad Circulación	
G03	MMII Protección Civil	
G05	Op. de Ingreso Administración y Gestión	ESCALA 14
G10	Op. Especializado Administración y Gestión	ESCALA 15
G20	Op. Administración y Gestión N1	ESCALA 16
G30	Op. Administración y Gestión N2	ESCALA 17
G40	Op. de Entrada Admin. y Gestión	ESCALA 18
K00	MMII Conducción	ESCALA 20
K01	MMII Conducción / Gestión	
K02	MMII. Jefe Maq. N.A	ESCALA 21
K03	MMII. Jefe Maq. N.B	
K10	Maquinista Jefe del Tren	ESCALA 22
K11	Maquinista Jefe del tren / Gestión	
K12	Maquinista Jefe del tren / Nivel B	
K15	Maquinista Principal	ESCALA 23
K16	Maquinista Principal / Gestión	
K20	Maquinista	ESCALA 24
K21	Maquinista/ Gestión	
K30	Maquinista de Entrada	ESCALA 25
K31	Maquinista de Entrada / Gestión	
K32	Maquinista de Entrada en capacitación	
L00	MMII Comercial	ESCALA 30
L01	Supervisor Comercial Trenes	ESCALA 31

L02	Supervisor Comercial Estaciones	ESCALA 32
L03	Supervisor Comercial Centro de gestión	ESCALA 33
L10	Supervisor Servicios a Bordo AVE y EUROMED	ESCALA 34
L11	Op. Comercial Especializado N1	ESCALA 35
L12	Op. Comercial Especializado N2	ESCALA 36
L13	Op. Comercial Especializado N3	ESCALA 37
L21	Op. Comercial N1	ESCALA 38
L22	Op. Comercial N2	ESCALA 39
L23	Op. Comercial N3	ESCALA 40
L31	Op. Comercial de Entrada N1	ESCALA 41
L32	Op. Comercial de Entrada N2	ESCALA 42
L33	Op. Comercial de Entrada N3	ESCALA 43
L61	Op. Comercial de Ingreso N1	ESCALA 44
L62	Op. Comercial de Ingreso N2	ESCALA 45
L63	Op. Comercial de Ingreso N3	ESCALA 46
T00	MMII Mantenimiento y Fabricación	ESCALA 50
T01	Supervisor Mantenimiento de Base	ESCALA 51
T02	Supervisor Mantenimiento de Sección	ESCALA 52
T10	Operador especializado FaMa Operador especializado de FaMa	ESCALA 53
T11	Operador especializado FaMa Ajustador-Montador	
T12	Operador especializado FaMa Electricidad-Electrónica	
T13	Operador especializado FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T14	Operador especializado FaMa Máquinas y herramientas	
T15	Operador especializado FaMa Pintura	
T16	Operador especializado FaMa Visitador	
T17	Operador especializado FaMa Suministros	
T20	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Operador de FaMa Nivel 1	ESCALA 54
T21	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Ajustador-Montador	
T22	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Electricidad-Electrónica	
T23	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Calderero-Chapista-Soldador	
T24	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Máquinas y herramientas	
T25	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Pintura	
T26	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Visitador 2	
T27	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Oficial de suministros	
T28	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Visitador 1	
T29	Operador de FaMa con formación técnica de vehículos (N1) Encargado de suministros	

T30	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Operador de FaMa Nivel 2	ESCALA 55
T31	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Ajustador-Montador	
T32	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Electricidad-Electrónica	
T33	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Calderero-Chapista-Soldador	
T34	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Máquinas y herramientas	
T35	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Pintura	
T36	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Visitador	
T37	Operador de FaMa sin formación técnica de vehículos (N2) Suministros	
T40	Operador de entrada de FaMa Operador de Entrada De FaMa	ESCALA 56
T41	Operador de entrada de FaMa Ajustador-Montador	
T42	Operador de entrada de FaMa Electricidad-Electrónica	
T43	Operador de entrada de FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T44	Operador de entrada de FaMa Máquinas y herramientas	
T45	Operador de entrada de FaMa Pintura	
T46	Operador de entrada de FaMa Visitador	
T47	Operador de entrada de FaMa Suministros	
T60	Operador de Ingreso de FaMa Operador de Entrada De FaMa	ESCALA 57
T61	Operador de Ingreso de FaMa Ajustador-Montador	
T62	Operador de Ingreso de FaMa Electricidad-Electrónica	
T63	Operador de Ingreso de FaMa Calderero-Chapista-Soldador	
T64	Operador de Ingreso de FaMa Máquinas y herramientas	
T65	Operador de Ingreso de FaMa Pintura	
T66	Operador de Ingreso de FaMa Visitador	
T67	Operador de Ingreso de FaMa Suministros	



4.5.7. Plan de actuación de diferencias salariales

El análisis de los promedios salariales de hombres y mujeres nos indica que en la sociedad estudiada en este informe **no existe una brecha salarial** (diferencia igual o superior al 25%) ni atendiendo a los importes efectivos percibidos ni atendiendo a los importes equiparados o anualizados.

A pesar de no existir brecha salarial en el importe total de remuneraciones efectivas o ponderadas entre el colectivo general de hombres y mujeres, se ha elaborado un plan de actuación para reducir las diferencias salariales que existen entre hombres y mujeres en cada una de las categorías profesionales contenidas en la clasificación profesional o en cada una de las escalas de valoración definidas por el sistema de valoración de puestos.

Este plan de actuación indica diferentes objetivos y estos forman parte del plan d forman parte de las acciones y medidas definidas y descritas en profundidad en el apartado de *Estructura, Estrategias y Acciones del Plan de Igualdad*.

Especialmente los objetivos que se derivan del registro salarial y del informe de auditoría retributiva son los siguientes:

- Prevenir la discriminación por razón de sexo en el acceso al empleo de Renfe.
- Asegurar la igualdad de trato en las condiciones de trabajo y oportunidades en la carrera profesional en Renfe.
- Abordar nuevas medidas que permitan conciliar la vida personal, laboral y familiar de mujeres y hombres, y reducir las diferencias entre ambos sexos, a través del fomento de la corresponsabilidad.
- Incidir en un sistema retributivo que no genere discriminación entre ambos sexos.

5. PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN Y EL TRATAMIENTO DE LOS CASOS DE ACOSO SEXUAL, ACOSO POR RAZÓN DE SEXO Y ACOSO MORAL

El protocolo para la prevención de los casos de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral de Renfe, que forma parte del I Plan de Igualdad, fue aprobado por la Resolución de 10 de marzo de 2010, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registró y publicó el acta de la Comisión Paritaria del I Convenio Colectivo de la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora:

"1. Principios

La dignidad de la persona constituye uno de los derechos fundamentales establecidos en la Constitución Española, así como el derecho de toda persona a la no discriminación, a la igualdad de trato, al libre desarrollo de su personalidad y a su integridad física y moral.

Además, este derecho a la dignidad personal se contempla de forma específica en el Estatuto de los Trabajadores que reconoce el derecho de los trabajadores al respeto de su intimidad y a la consideración debida a su dignidad, incluida la protección frente al acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual, y frente al acoso sexual y el acoso por razón de sexo.

Asimismo, la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad Efectiva de Mujeres y Hombres, encomienda a las Empresas «el deber de promover condiciones de trabajo que eviten el acoso sexual y el acoso por razón de sexo y arbitrar procedimientos específicos para su prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que puedan formular quienes hayan sido objeto del mismo», garantizando de esta forma la dignidad, integridad e igualdad de trato de todos los trabajadores/as.

Por todo ello, el esfuerzo de Renfe-Operadora se dirige a la protección de los derechos y a promover los valores de respeto entre su plantilla, con el objetivo de crear un clima laboral que permita a todas las personas de la Empresa desarrollar todo su talento y sus capacidades plenamente.

Renfe-Operadora defiende que las actitudes de acoso suponen un ataque a la dignidad del individuo y un obstáculo para el buen funcionamiento de un entorno de trabajo, en el que hombres y mujeres desarrollan la actividad laboral, por lo que no permitirá ni tolerará el acoso en el trabajo.

Por lo tanto, queda expresamente prohibida cualquier conducta de esta naturaleza, siendo considerada como falta laboral y comprometiéndose Renfe-Operadora a hacer uso de su poder disciplinario para proteger del acoso a los trabajadores/as.

Para hacer posible este clima, Renfe-Operadora quiere prevenir y poner los medios para solucionar cualquier discriminación, acoso sexual y acoso psicológico a los trabajadores/as, entendiendo que es responsabilidad de todas las personas de la Empresa respetar este principio básico como norma de convivencia de nuestra organización y asegurar así un entorno de trabajo respetuoso con los derechos de todos los que lo integran.

Todos los trabajadores y trabajadoras tienen derecho a un entorno laboral libre de conductas y comportamientos hostiles o intimidatorios hacia su persona, entorno laboral que tiene que garantizar su dignidad, así como su integridad física y moral:

Toda persona tiene derecho a un trato cortés, respetuoso y digno.

Toda persona tiene derecho a la igualdad y a la no discriminación en el trabajo.

Toda persona que considere que ha sido objeto de acoso tiene derecho a solicitar la aplicación del presente Protocolo.

En virtud de todo lo anterior, y con el fin de proteger la dignidad de las personas y mantener un ambiente laboral respetuoso, la Dirección de la Empresa y la Representación de los Trabajadores, a través de la Comisión de Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres, y en cumplimiento del compromiso establecido en la cláusula 7.ª del I Convenio colectivo de Renfe-Operadora, se comprometen a regular, por medio del presente Protocolo, las posibles conductas de acoso en el trabajo, estableciendo un método que resulte de aplicación tanto para prevenir, a través de la responsabilidad y la información, como para solucionar las reclamaciones relativas al acoso, con las debidas garantías tomando en consideración las normas constitucionales, laborales y las declaraciones relativas a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

2. Objetivo del presente protocolo

El presente Protocolo tiene por objeto prevenir y eliminar las situaciones constitutivas de acoso, así como establecer un procedimiento de actuación a seguir cuando se produzcan conductas que puedan suponer acoso moral, acoso sexual y/o acoso por razón de sexo en el ámbito de organización y dirección de la Empresa.

A tal efecto, se consideran dos tipos de actuaciones:

- a) Establecimiento de medidas mediante las cuales Renfe-Operadora prevenga y evite situaciones de acoso o susceptibles de constituir acoso.*
- b) Establecimiento de un procedimiento interno de actuación para los casos en los que, aun tratando de prevenir dichas situaciones, se produce una denuncia o queja interna por acoso, por parte de algún trabajador/a de la Empresa.*

3. Ámbito personal de aplicación

El presente Protocolo regirá para la totalidad de las personas pertenecientes a la empresa Renfe-Operadora. El carácter laboral se presume al producirse en el ámbito de la organización de la

Empresa, así como cuando la conducta se ponga en relación con las condiciones de empleo, formación o promoción en el trabajo.

Además, se informará a las empresas concurrentes contratadas por Renfe-Operadora que desarrollen su actividad en el mismo centro de trabajo, que la Empresa dispone de un Protocolo de Acoso, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 171/2004, de 30 de enero, por el que se desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, en materia de coordinación de actividades empresariales.

4. Definiciones de las conductas prohibidas

Las definiciones de acoso sexual, acoso por razón de sexo y acoso moral, serán las que en cada momento se recojan en la normativa laboral vigente que resulte de aplicación a la Empresa.

Acoso sexual: *Cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual, desarrollado en el ámbito de organización y dirección de la Empresa por quien pertenece a la misma, que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.*

Acoso por razón de sexo: *Cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona, desarrollado en el ámbito de organización y dirección de la Empresa por quien pertenece a la misma, con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo.*

Acoso moral o psicológico (mobbing): *El ejercicio de una violencia psicológica extrema, abusiva e injusta de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otro trabajador o trabajadores desarrollado en el ámbito de organización y dirección de la Empresa por quien o quienes pertenecen a la misma, con la finalidad de atentar contra la dignidad de la persona y crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.*

Es decir, es toda conducta, práctica o comportamiento, realizado de modo sistemático o recurrente en el seno de una relación de trabajo que suponga, directa o indirectamente, un menoscabo o atentado contra la dignidad del trabajador/a, al cual se intenta someter emocional y psicológicamente de forma violenta u hostil, y que persigue anular su capacidad, promoción profesional o su permanencia en el puesto de trabajo, afectando negativamente al entorno laboral.

El carácter laboral se presume al producirse en el ámbito de la organización de la Empresa, así como cuando la conducta se pone en relación con las condiciones de empleo, formación o promoción en el trabajo.

En función de los sujetos que intervienen, estas conductas pueden ser calificadas como:

Descendente: Si el acosador/a es una persona que ocupa un cargo superior al de la víctima.

Horizontal: Cuando se produce entre compañeros del mismo nivel jerárquico.

Ascendente: Cuando el acosador/a es una persona que ocupa un puesto de inferior nivel jerárquico al de la víctima.

Los elementos fundamentales que constituyen el concepto de acoso moral o psicológico son los siguientes:

Que las conductas o comportamientos sean humillantes y vejatorios para el trabajador/a, de tal modo que éste sufra una falta de respeto hacia su persona y que conlleve una subestimación o desprecio de su actividad laboral en el seno de la Empresa.

Que se produzca una reiteración de los comportamientos humillantes o vejatorios, pues resulta esencial que exista una continuidad en el comportamiento del acosador, sin que los citados comportamientos sean idénticos, ni de la misma intensidad, debiendo mantenerse durante un plazo de tiempo prolongado para que efectivamente se produzca una perturbación anímica en quien los sufre.

Que la conducta vejatoria esté dotada de intencionalidad y voluntariedad, siendo su finalidad la de causar un mal o daño al trabajador/a acosado.

Que entre la conducta de acoso moral y la actuación o comportamiento del sujeto activo exista una clara y patente relación de causalidad susceptible de ser probada.

Con la finalidad de clarificar las definiciones y ayudar a identificar las posibles situaciones de acoso, a continuación, se relacionan diversas conductas que, a título de ejemplo y sin ánimo excluyente ni limitativo, se consideran comportamientos que por sí solos, o junto con otros, pueden evidenciar la existencia de una conducta de acoso:

Ejemplos de conducta de acoso sexual:

- Observaciones sugerentes, bromas o comentarios sobre la apariencia o condición sexual del trabajador/a.*
- El envío reiterado de gráficos, viñetas, dibujos, fotografías o imágenes de contenido sexualmente explícito.*

- *Llamadas telefónicas, cartas, mensajes sms o mensajes de correo electrónico de carácter ofensivo y de contenido explícitamente sexual, siempre que sea de modo no consentido por quien lo recibe.*
- *El contacto físico deliberado y no deseado ni solicitado, o un acercamiento físico excesivo o innecesario.*
- *Cualquier tipo de chantaje sexual.*
- *Cualquier otro comportamiento que tenga como causa o como objetivo la discriminación, el abuso, la vejación o la humillación del trabajador/a por razón de su condición sexual.*

Ejemplos de conducta de acoso moral o psicológico (mobbing), cuando se produzcan reiteradamente:

- *Conductas dirigidas a menospreciar a la persona.*
- *Actuaciones dirigidas a desacreditar profesionalmente a la persona.*
- *Comportamientos tendentes a causar un daño físico o psicológico a la persona.*

5. Medidas de prevención del acoso

Con el objetivo de prevenir el acoso o situaciones potencialmente constitutivas de acoso, la Empresa establecerá las siguientes medidas de carácter preventivo:

- 1. La Empresa promoverá un entorno de respeto y trato cortés en el ambiente de trabajo, basado en los valores de igualdad de trato, no discriminación, respeto, dignidad, integridad física y moral, y libre desarrollo de la personalidad.*
- 2. La Empresa facilitará información a todas las personas de la Empresa sobre los principios y valores que deben respetarse en la Empresa y sobre las conductas que no se admiten.*
- 3. La Empresa procederá a la comunicación efectiva de este Protocolo y de la declaración de principios contenida en el mismo a todas las personas de la Empresa, subrayando el compromiso de la Dirección de eliminar cualquier situación de acoso, fomentando de esta manera un clima en el que éstos no puedan producirse.*
- 4. Todas las personas de la empresa Renfe-Operadora tienen la responsabilidad de ayudar a garantizar un entorno laboral en el que se respete la dignidad de los trabajadores y un entorno laboral libre de conductas y comportamientos hostiles o intimidatorios hacia su persona.*
- 5. A partir de la entrada en vigor del presente Protocolo, Renfe-Operadora proporcionará información detallada sobre el presente Protocolo a aquellas personas que tienen trabajadores/as bajo su responsabilidad (en modalidad on line), y formación presencial a*

los delegados/as de personal y miembros de la Comisión de Igualdad, pudiendo realizarse esta formación presencial dentro de un módulo de formación ya existente.

6. La Empresa prohíbe las insinuaciones o manifestaciones que sean contrarias a los principios señalados anteriormente, tanto en el lenguaje, como en las comunicaciones y en las actitudes.

7. Cuando se detecten conductas no admitidas en un determinado colectivo o equipo de trabajo, la Dirección de la Empresa se dirigirá inmediatamente al responsable del mismo, a fin de informarle sobre la situación detectada, las obligaciones que deben respetarse y las consecuencias que se derivan de su incumplimiento, llevándose a cabo las reuniones que, en su caso, procedan, para analizar lo ocurrido y normalizar las conductas.

8. La Empresa integrará al personal de nuevo ingreso, evitando situaciones de aislamiento mediante un seguimiento de la persona no sólo en su proceso de acogida inicial, sino con posterioridad al mismo.

La Empresa mantendrá una actividad constante en la adopción de nuevas medidas o mejora de las existentes, que permitan alcanzar una óptima convivencia en el trabajo, salvaguardando los derechos de los trabajadores/as.

6. Procedimiento de actuación en caso de denuncia por acoso

A continuación, pasamos a detallar el procedimiento que, con carácter general, deberán seguir las personas de la Empresa que pudieran resultar afectadas por cualesquiera de los comportamientos no tolerados descritos anteriormente.

Este procedimiento de actuación tiene dos fases: Una fase preliminar y una fase formal.

6.1 Principios rectores del procedimiento.

La Dirección de la Empresa y la Representación de los Trabajadores acuerdan los siguientes principios básicos rectores del procedimiento:

- Procedimiento ágil y rápido, sin demoras injustificadas.*
- Protección de la intimidad, confidencialidad y dignidad de todas las personas implicadas.*
- Protección del trabajador/a presuntamente acosado en cuanto a su seguridad y salud.*
- Credibilidad y objetividad del procedimiento mediante la investigación exhaustiva de los hechos denunciados y el tratamiento justo para todas las personas afectadas.*

6.2 Procedimiento.

Cuando una persona detecte conductas que pudieran ser constitutivas de acoso, o estime sufrir en su propia persona algún comportamiento de tal naturaleza, deberá seguir el siguiente procedimiento de actuación:

6.2.1 Fase preliminar.

La persona de la Empresa que cree que está siendo víctima de acoso deberá remitir al Responsable de la Jefatura de Recursos Humanos una denuncia en materia de acoso mediante declaración escrita, que deberá incluir los siguientes detalles: el nombre del denunciante y la manera de comunicarse con él/ella, la naturaleza de la reclamación en materia de acoso que se somete; si el denunciante no le importa mantener una reunión con el/la denunciado/a, así como cualquier otro detalle que el/la denunciante desee facilitar.

El objetivo de este procedimiento es la resolución de la situación de una forma rápida puesto que el hecho de manifestar a la persona denunciada las consecuencias ofensivas e intimidatorias generadas por su comportamiento resulta suficiente para que cese esa conducta.

A estos efectos, se convocará una reunión informal en el plazo máximo de cinco días hábiles desde que el trabajador/a afectado lo hubiera puesto en conocimiento del Responsable de la Jefatura de Recursos Humanos a la que asistirán: el Responsable de la Jefatura de Recursos Humanos, el trabajador/a afectado por la conducta de acoso, y el trabajador/a que presuntamente está realizando este comportamiento no deseado. En esta reunión, estas dos personas podrán estar o no en la misma sala de reuniones, previa petición de uno de ellos.

Al finalizar esta reunión, el Responsable de Jefatura de Recursos Humanos elaborará un informe confidencial que incluirá la información recabada, el contenido de la reunión y las conclusiones finales, así como, las propuestas para la solución de la denuncia.

Para esta reunión tanto el trabajador/a afectado por la conducta de acoso, como el trabajador/a que presuntamente está realizando este comportamiento no deseado, podrán hacerse acompañar por un representante de personal.

La duración de esta fase preliminar del procedimiento no se tendrá en cuenta para el cómputo del plazo máximo para la tramitación de los expedientes disciplinarios establecido en la normativa laboral aplicable.

En el supuesto de que los hechos se repitan, la persona afectada por la conducta de acoso podrá seguir el procedimiento formal recogido a continuación.

6.2.2 Fase formal.

Todo trabajador que considere está siendo objeto de una conducta de acoso, se dirigirá por escrito a la persona de máxima responsabilidad en Recursos Humanos de su área de actividad, dejando constancia fehaciente a través del medio que estime oportuno, incluida la entrega del escrito del trabajador por un representante de personal y debiendo acompañar un relato de los hechos y todos los documentos o pruebas de que disponga, a efectos de acreditar la conducta denunciada, así como señalar haber cumplido la fase de procedimiento preliminar en su caso. Con carácter excepcional, en el caso en que la persona que presuntamente está realizando la conducta de acoso fuera la persona de máxima responsabilidad en Recursos Humanos de su área de actividad, el trabajador deberá dirigir el mencionado escrito directamente al Director Corporativo de Recursos Humanos.

De este escrito y la documentación recibida, el máximo Responsable de Recursos Humanos, dará traslado al Instructor de Expedientes.

La persona de máxima responsabilidad en Recursos Humanos del área, o en quien delegue, junto con el Instructor de Expedientes, tendrán que realizar los trámites oportunos recogidos en este procedimiento. Cuando las situaciones afectaran a personal de diferentes áreas de actividad, podrá participar un Responsable de Recursos Humanos por cada una de ellas.

Las personas indicadas intervendrán para tratar de llegar a una solución del conflicto, protegiendo en todo momento el derecho a la intimidad y la confidencialidad de las partes, actuando de forma mancomunada, y a este fin, se les concede la facultad suficiente para recabar la información necesaria para la tramitación y resolución del conflicto.

Tras recibir el escrito, a la vista de la documentación aportada y después de una primera valoración de los hechos, pueden considerar que la conducta descrita no constituye uno de los supuestos amparados por el Protocolo, en cuyo caso remitirán, en el término de cinco días hábiles, escrito motivado al denunciante comunicándoselo.

En caso contrario, y valorado que puede tratarse de uno de los supuestos recogidos en el Protocolo, se procederá a la incoación del oportuno Expediente Disciplinario conforme la normativa laboral vigente en la Empresa. Asimismo, en este momento, y en aquellos casos en los que el Expediente resulte de especial gravedad, por el número de afectados o por la repetición de los casos de acoso, el Responsable de Recursos Humanos dará traslado de la orden de incoación del Expediente Disciplinario a los miembros de la Comisión de Igualdad de Oportunidades.

A tal efecto podrán, en relación con los hechos de la denuncia, tomar declaración a las personas implicadas o a quien consideren conveniente, recabar documentos que no se hayan aportado

anteriormente, y utilizar cualquier medio de prueba admisible en Derecho, utilizado por los Instructores de Expedientes Disciplinarios.

Las personas intervinientes podrán estar acompañadas por un representante de personal cuando lo consideren conveniente en defensa de sus intereses que podrá personarse para conocer la situación del proceso.

En cualquier caso, los responsables de la tramitación adoptarán las medidas necesarias para lograr el pleno respeto a los principios de contradicción, igualdad, celeridad, confidencialidad y defensa de los implicados en la denuncia.

Durante la tramitación del procedimiento, a la vista de lo actuado y la gravedad de los hechos, podrán proponer al Responsable de Recursos Humanos del área de actividad a que pertenezcan, medidas cautelares, organizativas o de adscripción a otro puesto o centro de trabajo con carácter transitorio, mientras dura el procedimiento, con el fin de evitar el contacto entre ellos. De no ser posibles éstas, y en casos de especial y extrema gravedad, el Departamento de Recursos Humanos del área de actividad respectiva podrá acordar la adopción de otras medidas.

El Instructor de Expedientes podrá solicitar informe no vinculante a los representantes de los trabajadores, facilitando para ello toda la información relativa al expediente concreto.

Para ello, dispondrán de un plazo máximo de diez días hábiles desde la recepción de esta solicitud, para pronunciarse y comunicar al Instructor de Expedientes la acción propuesta.

Si transcurrido el plazo señalado para el informe, no lo presentaran, el Instructor reflejará mediante providencia haber cumplido el trámite de audiencia y continuará la tramitación del expediente.

Cuando se solicite el citado informe a los representantes de los trabajadores, el plazo de tramitación del Expediente Disciplinario podrá ampliarse en los términos previstos en el artículo 468 de la normativa laboral de la Empresa.

Informe final.

El procedimiento terminará con un informe final, que incluirá la denuncia, la información recabada, relación de las gestiones efectuadas, las conclusiones y la calificación de la infracción que proceda.

La constatación de la existencia de acoso dará lugar a la imposición de una sanción por falta muy grave, para lo cual se establece que la existencia de cualquiera de las conductas anteriormente descritas (acoso sexual, por razón de sexo y acoso moral) sea considerado como falta muy grave y sean expresamente incluidos en el régimen sancionador del Convenio colectivo en vigor.

Si se acreditara que las denuncias o alegaciones son falsas, no honestas, dolosas o calumniosas, las realizadas con la exclusiva finalidad de perjudicar a otras personas, obtener algún beneficio en el trabajo o eludir deberes laborales, a cuyo efecto se tendrá en cuenta las pruebas practicadas e informes recabados, se podrán adoptar medidas disciplinarias conforme a la Normativa Laboral con el denunciante, quedando tipificado este comportamiento como falta muy grave que será expresamente incluida en el régimen sancionador del Convenio colectivo en vigor.

Una copia del Expediente Disciplinario se guardará en el Departamento de Recursos Humanos del área de actividad a la que pertenezcan las personas implicadas.

Toda la información relativa a los procedimientos desarrollados al amparo del presente Protocolo tiene la expresa consideración de reservada y secreta. Por lo tanto, todos los intervinientes en cualquier procedimiento asumen una especial obligación de guardar confidencialidad en el tratamiento, conservación, custodia, archivo y transmisión de la información sobre todos los datos que lleguen a su conocimiento como consecuencia del ejercicio de sus actividades en el mismo. El incumplimiento de esta obligación conllevará la adopción de las medidas disciplinarias correspondientes.

En el supuesto de que se constate que han existido represalias sobre los actores del proceso, la Empresa adoptará las medidas disciplinarias que estime oportunas frente al/los responsable/s de las mismas.

La iniciación del procedimiento establecido en el presente Protocolo, por cualquiera de sus vías, no modifica los plazos de reclamaciones y recursos establecidos en la normativa vigente.

Si una vez iniciado el presente Protocolo, la Empresa tuviera conocimiento de la interposición de acciones judiciales por este motivo por cualquiera de las partes ante cualquier instancia judicial, se suspenderá el desarrollo del oportuno Expediente Disciplinario, así como el plazo de tramitación del mismo establecido en el artículo 468 de la Normativa Laboral de la Empresa, hasta la finalización de las acciones judiciales, momento en el cual se retomarán las actuaciones, sin perjuicio de las medidas cautelares y complementarias recogidas en el presente Protocolo. Esta medida se realizará a través de la oportuna diligencia del Instructor de Expedientes con comunicación a los representantes de los trabajadores del centro de trabajo.

7. Medidas complementarias

a) Asistencia psicológica. –En el supuesto de que se haya constatado la existencia de acoso, y a petición de la persona afectada, el Responsable de Psicología Laboral de la Empresa determinará la necesidad o no de asistencia psicológica tanto de la persona que haya sido víctima de la conducta de acoso, como de la persona que ha realizado este comportamiento no deseado.

b) Restitución de las víctimas. –En el caso de haberse constatado represalias o perjuicios de carácter laboral para la víctima durante el acoso, ésta tendrá derecho a ser restituida en las condiciones en que se encontraba antes del mismo, sin perjuicio de las facultades organizativas de la Empresa e igualmente sin perjuicio para la víctima.

c) Seguimiento de incidentes de acoso. –Si en la aplicación del presente Protocolo se produjera alguna duda sobre su interpretación, la Comisión de Igualdad de Oportunidades será competente para la resolución de la misma.

De los incidentes de acoso que se produzcan en la Empresa, se dará información en la Comisión de Igualdad de Oportunidades, salvaguardando en todo caso la identidad de las personas afectadas, donde se realizará el seguimiento de los mismos, el impacto del Protocolo y su efecto y se podrá proponer sugerencias y medidas tendentes a su disminución, si se considera necesario. Por ello, y con el objetivo fundamental de salvaguardar la identidad de los trabajadores/as, en este procedimiento de seguimiento de los incidentes no se facilitarán en ningún caso los datos personales relativos a la identidad de las personas afectadas, no constando los nombres de las personas involucradas, que serán sustituidos por un código alfanumérico.

Se revisará la efectividad del Protocolo siempre que se haya aplicado durante toda su extensión en, al menos, cinco procesos.

8. Entrada en vigor

El contenido del presente Protocolo es de obligado cumplimiento, entrando en vigor a partir de la fecha de su firma entre las partes, y su vigencia será indefinida en tanto que la normativa legal o convencional no obligue a su adecuación o que la experiencia indique su necesario ajuste.

9. Política de comunicación y divulgación

Las partes firmantes se comprometen a difundir el presente Protocolo, para conocimiento de todos los trabajadores/as y de sus representantes en los centros de trabajo.

Con el fin de sensibilizar y concienciar a todo el personal de Renfe-Operadora de que estas conductas de acoso son inaceptables, este Protocolo se dará a conocer a través de una acción divulgativa.

El Protocolo vigente en cada momento estará a disposición de todo el personal en la Intranet de Renfe-Operadora. Además, el Plan de Acogida, dirigido al personal de nuevo ingreso, incluirá información específica sobre este Protocolo”

6. ESTRUCTURA, ESTRATEGIAS Y ACCIONES DEL PLAN DE IGUALDAD

6.1. Propósito del Grupo Renfe

Se ha fijado como propósito la reducción y eliminación de todas las manifestaciones de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo y la promoción de la igualdad real entre mujeres y hombres, con la eliminación de los obstáculos y estereotipos sociales que impidan alcanzar estas metas. Para ello, el Grupo Renfe pone el Plan a disposición de toda la plantilla de la empresa, independientemente del cargo y responsabilidad que desempeñe, como un instrumento para que entre todas y todos de forma conjunta podamos lograr la equidad de género en el menor período temporal posible.

6.2. Marco legal

La igualdad es un principio jurídico universal reconocido en diversos textos internacionales, europeos y estatales.

La Unión Europea lo recoge como principio fundamental a partir del Tratado de Ámsterdam de 1997, considerando que la igualdad entre mujeres y hombres y la eliminación de las desigualdades entre ambos es un objetivo transversal que debe integrarse en todas sus políticas y acciones y en las de sus Estados miembros.

El Tratado de Lisboa, de 2009, marca los principios para la igualdad entre mujeres y hombres y la eliminación de las desigualdades entre ambos.

En España, la Constitución de 1978 proclama en su artículo 14 el derecho a la igualdad y la no discriminación por razón de sexo y sobre esta base se construyó la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, considerada esencial en materia de igualdad, ya que sienta las bases, desde diferentes campos, para la construcción de una sociedad basada en la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. Recientemente, esta ley ha sido revisada y modificada por los siguientes textos normativos:

- Real Decreto-ley 6/2019, de 1 de marzo, de medidas urgentes para garantía de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en el empleo y la ocupación.
- Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.
- Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.
- Real Decreto-ley 28/2020, de 22 de septiembre, de trabajo a distancia.

El II Plan de Igualdad de Género del Grupo Renfe tiene el objetivo de dar cumplimiento a estas leyes y de continuar con el compromiso empresarial asumido en el I Plan de Igualdad.

6.3. Principios rectores del plan

Es un conjunto ordenado de medidas y acciones negociadas con la representación de los trabajadores y las trabajadoras, que se guían por los siguientes principios:

- Diseñado para todas las personas que conforman la totalidad de la plantilla.
- Aplica la igualdad de género como estrategia transversal para hacer efectiva la igualdad entre mujeres y hombres.
- Innovación y mejora continua para la implementación inmediata de medidas correctoras o de prevención.
- Compromiso de gestión, diálogo e igualdad participativa entre todas las partes implicadas para aportar los recursos necesarios que permitan alcanzar los objetivos acordados.
- Tiene naturaleza correctora, con el objetivo de eliminar discriminaciones futuras por razón de sexo.
- Es dinámico y abierto a los cambios, en función de las necesidades que vayan surgiendo a partir de su seguimiento y evaluación.

6.4. Objetivos del plan

Los objetivos están referidos a la totalidad del Plan y se expresan en dos tipos de objetivos, generales y específicos.

Objetivos generales:

- Alcanzar en el Grupo Renfe la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.
- Conseguir que la perspectiva de género se integre dentro de la empresa.
- Alinear en el logro de este objetivo al equipo directivo, a la totalidad de la plantilla y a la representación sindical.
- Promover una cultura que respete y difunda los valores de la igualdad de género.

Objetivos específicos:

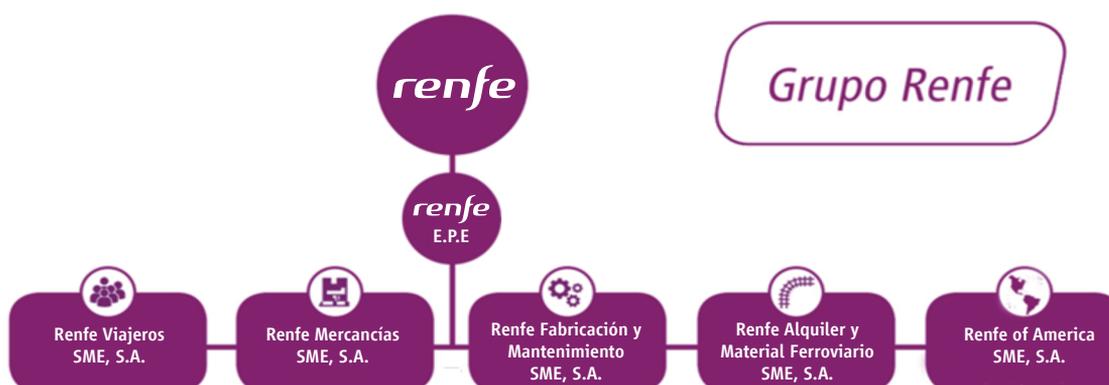
- Prevenir la discriminación por razón de sexo en el acceso al empleo y en el desarrollo profesional.

- Asegurar que los procesos de contratación sigan cumpliendo con el principio de igualdad de oportunidades.
- Asegurar la igualdad de trato en las condiciones de trabajo u oportunidades en la carrera profesional.
- Promover la paridad de mujeres y hombres en todos los ámbitos de la empresa.
- Formar, informar y sensibilizar a la totalidad de la plantilla en materia de igualdad, conciliación y corresponsabilidad.
- Adoptar nuevas medidas que permitan conciliar la vida personal, laboral y familiar de mujeres y hombres y reducir las diferencias entre ambos sexos.
- Fomentar la corresponsabilidad entre mujeres y hombres.
- Incidir en un sistema retributivo que no genere discriminación entre ambos sexos, de manera que se mantenga el principio de “a igual categoría, igual salario”.
- Implementar métodos de comunicación e imágenes que eviten el sesgo sexista y valoren el respeto entre géneros y la igualdad de oportunidades.
- Erradicar la feminización o masculinización que existen en determinados puestos o categorías profesionales.
- Prevenir el acoso sexual y/o por razón de sexo.

6.5. Alcance y ámbitos de aplicación

Este Plan será de aplicación en todas las sociedades que conforman el Grupo Renfe y ámbitos geográficos donde las diferentes empresas del Grupo Renfe tengan implantación y englobará a la totalidad de su plantilla.

Las menciones que se efectúan en el Plan a organismos, estructuras, etc... se entenderán hechas, en el supuesto de reestructuración o cambio organizativo, a los/las que sustituyan a los consignados en el mismo.



6.6. Áreas de acción

Las acciones y medidas a tomar tendrán su aplicación en las siguientes áreas:

1. Acceso al Grupo Renfe.
2. Condiciones de trabajo y carrera profesional.
3. Formación.
4. Comunicación y sensibilización.
5. Lenguaje e imagen no sexista.
6. Tiempo de trabajo, conciliación y corresponsabilidad.
7. Retribuciones.
8. Salud laboral y prevención de riesgos laborales.
9. Violencia de género.



6.7. Vigencia

El plan establece una vigencia temporal de cuatro años, aunque tomando en consideración el sistema de evaluación continua que establece el propio plan, y con la finalidad de que se pueda evaluar el impacto de las acciones concretas y el resultado de las mismas, en tanto si cumplen o no con los objetivos marcados, se considera necesaria una revisión integral del plan una vez transcurridos dos años desde la implantación del mismo.

6.8. Acciones y medidas

⇒ 6.8.1. Acceso al Grupo Renfe

- **Criterio:** Continuar con criterios de igualdad, mérito y capacidad para los ingresos en la empresa que garantice la igualdad de oportunidades.
- **Objetivo específico:** Prevenir la discriminación por razón de sexo en el acceso al empleo de Renfe.

Acciones/Medidas	Responsable	Plazo de ejecución	Evaluación continua	
			Comisión seguimiento	Indicadores
1- Continuar promoviendo la paridad en los tribunales y órganos de selección, con especial incidencia en la titularidad de sus cargos más representativos (presidencia y secretaría)	G.A. Selección - Tribunales Convocatoria	Continuo	Verificar anualmente que se cumple la paridad y solicitar corrección de no cumplirse	Documentar en cada proceso el número de composición por sexo
2- Los tribunales de las convocatorias podrán valorar las circunstancias que acontezcan en relación con las aspirantes embarazadas o en maternidad y podrán tomar las medidas adecuadas, a fin de garantizar la igualdad de trato y de oportunidades de las aspirantes	Tribunales Convocatoria	Continuo	G.A. Selección informará a la Comisión de Seguimiento de las medidas acordadas por el tribunal y analizará si ha conseguido el fin pretendido	Número de solicitudes y adopción de medida concreta en cada caso

Acciones/Medidas	Responsable	Plazo de ejecución	Evaluación continua	
			Comisión seguimiento	Indicadores
3- Informar a las empresas externas que colaboran en los procesos de selección sobre el compromiso del Grupo Renfe con la igualdad de oportunidades	G.A. Selección	Continuo	La empresa verificará que se ha cumplido con el compromiso, dando cuenta a la Comisión de Seguimiento	Información en cada contrato marco o licitación de contrato individual
4- Aplicar un procedimiento estandarizado de selección, que contemple la perspectiva de género la igualdad de trato y de oportunidades de las aspirantes	G.A. Selección - Comisión Seguimiento	3 meses	Proponer recomendaciones si ha conseguido el fin pretendido	Documentar el proceso estandarizado y recabar su cumplimiento
5- Continuar incluyendo en el temario de las convocatorias los aspectos más importantes de la ley de igualdad y el plan de igualdad	G.A. Selección - Comisión Seguimiento	3 meses	Fijar los aspectos más importantes de la ley y comprobar que se incluye en el temario de convocatorias la Comisión de Seguimiento	Inclusión del temario en las convocatorias
6- Realizar una memoria anual específica en materia de acceso al empleo que contemple la implementación de las medidas	Comisión Seguimiento	Anual	Analizar la ocupación por sexo y elaborar propuestas para la atracción del talento del sexo subrepresentado en las siguientes convocatorias	Número de personas por sexo que solicita la participación en las convocatorias (en cada subgrupo profesional) y número de personas por sexo y subgrupo profesional que obtiene plaza

➔ 6.8.2. Condiciones de trabajo y carrera profesional

- **Criterio:** Integrar la composición equilibrada en todas las actuaciones que realice la empresa y en los objetivos que se marquen y puedan incidir en la representatividad de mujeres y hombres.

La plantilla sigue teniendo un claro desequilibrio, sobre todo en algunos colectivos, donde las mujeres están muy infrarrepresentadas. Ellas se han incorporado más tarde a Renfe y, por tanto, el criterio de la antigüedad es un elemento diferenciador que las penaliza de forma objetiva. Para intentar corregir este desequilibrio, se propone su análisis y valoración en la mesa de trabajo correspondiente.

- **Objetivo específico:** Asegurar la igualdad de trato en las condiciones de trabajo y oportunidades en la carrera profesional en Renfe.

Acciones/Medidas	Responsable	Plazo de ejecución	Evaluación continua	
			Comisión seguimiento	Indicadores
1- Desarrollar una base de datos de perfiles profesionales de mujeres cualificadas para la ocupación de puestos de responsabilidad	G.A. Selección	6 meses/ Continuo	La empresa comunicará anualmente el número de mujeres por subgrupos profesionales y si han ascendido	Identificar información necesaria que permite el acceso a puestos de estructura
2- Investigar acciones de motivación para mujeres cualificadas para que participen en las convocatorias de movilidad funcional	Comisión Seguimiento	Continuo	Previamente a la publicación de las convocatorias de movilidad funcional, proponer acciones de motivación	Número de mujeres que se inscriben en las convocatorias de movilidad funcional por subgrupos profesionales
3- Publicar el porcentaje de ocupación por sexo de cada subgrupo profesional para identificar el sexo subrepresentado en las convocatorias de movilidad funcional	G.A. RR.LL. - G.A. Selección - G.A. Comunicación Interena	Continuo	Actualizar anualmente la información que se solicitará a RR.HH.	Identificar el número de personas por sexo que ocupan cada subgrupo profesional

Acciones/Medidas	Responsable	Plazo de ejecución	Evaluación continua	
			Comisión seguimiento	Indicadores
4- En las convocatorias de movilidad funcional, continuar con la preferencia del sexo subrepresentado y analizar la eliminación de la valoración de la antigüedad a la hora de ordenar a las personas participantes	Mesa de Personal	Continuo	Verificar que se publica en las convocatorias la preferencia del sexo subrepresentado	Publicar en las convocatorias la preferencia del sexo subrepresentado
5- Integrar la perspectiva de género en las licitaciones sobre uniformidad, en los puestos y sociedades del Grupo en los que sea necesario	Sociedades	Continuo	Informar a la Comisión de la inclusión de la perspectiva en las licitaciones	Identificar en el pliego de condiciones la perspectiva de género
6- Realizar una memoria anual específica de representatividad por sexo, en subgrupos profesionales y en las convocatorias internas a las personas participantes	Comisión Seguimiento	Anual	Analizar la ocupación por sexo por subgrupos profesionales y su variación con las convocatorias y elaborar propuestas para la atracción del talento del sexo subrepresentado en las siguientes convocatorias	Número de personas por sexo y subgrupo profesional que solicita la participación en las convocatorias (en cada subgrupo profesional) y número de personas por sexo y subgrupo profesional que obtiene plaza

➔ 6.8.3. Formación

- **Criterio:** Fomentar la sensibilización en materia de igualdad y la incorporación de la perspectiva de género en la plantilla.
- **Objetivo:** Sensibilizar, comunicar y formar en materia de igualdad, conciliación y corresponsabilidad.

Acciones/Medidas	Responsable	Plazo de ejecución	Evaluación continua	
			Comisión seguimiento	Indicadores
1- Incluir en los cursos de acogida al personal de nuevo ingreso un módulo en materia de igualdad y violencia de género	D. Formación - Comisión Seguimiento	Continuo	Analizar el contenido de la acción formativa y evaluar si necesita ser fortalecida (aumento tiempo...)	Documentar la visión del alumnado en materia de igualdad en el acceso a la empresa
2- Cuando las personas sean asignadas a puestos de superior categoría, realizarán un curso de formación en igualdad a lo largo del año siguiente	D. Formación - G.A. Organización - Comisión Seguimiento	Continuo	Seguimiento de la formación realizada	Informe anual con el número de personas por sexo que realizan la formación en igualdad
3- Priorizar las acciones de formación a las personas reincorporadas tras una licencia o excedencia por maternidad/ paternidad o cuidado de personas dependientes	D. Formación - D. RR.HH.	Continuo	Proponer las acciones formativas idóneas para las personas reincorporadas	Informe anual con el número de personas por sexo que se reincorpora por este motivo
4- Incluir indicadores en las solicitudes de cursos de formación, así como la adjudicación	D. Formación - Comisión Seguimiento	Continuo	Detectar si hay desequilibrio y analizar si se producen desigualdades	Número de solicitudes y correlación del número de adjudicaciones (datos desagregados por sexo)
5- Creación de un módulo formativo para toda la plantilla, sobre igualdad, prevención del acoso moral, sexual y por razón de sexo, y violencia de género, cada vez que se apruebe un plan de igualdad	D. Formación - Comisión Seguimiento	Sin plazo determinado	Coordinar con la Dirección de Formación la planificación de la impartición de la formación y comprobación de su realización	Número de personas que realiza la formación



6.8.4. Comunicación y sensibilización

- **Criterio:** Impulsar la comunicación y difusión de acciones en materia de igualdad.
- **Objetivo:** Asegurar que la plantilla tenga conocimiento de las acciones que la empresa desarrolla en materia de igualdad.

Acciones/Medidas	Responsable	Plazo de ejecución	Evaluación continua	
			Comisión seguimiento	Indicadores
1- Hacer partícipe a la plantilla a través de cuestionarios periódicos sobre la evolución de medidas de igualdad en el Grupo	Comisión Seguimiento - G.A. Comunicación Interna	Anual	Participación previa en la elaboración de cuestionarios	Generar contenidos evaluables y comprobar su publicación
2- Crear un apartado específico en la intranet de Renfe para dar información relativa a la igualdad de oportunidades (buzón de sugerencias...)	G.A. Comunicación Interna - Comisión Seguimiento	3 meses desde la aprobación del Plan	Verificar semestralmente el número de noticias en materia de igualdad y gestionar, en su caso, el buzón de sugerencias	Programación anual de las acciones a publicar
3- Creación del club del empleado para potenciar actividades infantiles y familiares	R.S.E.	Continuo	Proponer actividades	Informe anual con la descripción de las actividades realizada
4- Fomentar la eliminación de los estereotipos de género asociados a las profesiones a través de acciones de comunicación internas y externas	G.A. Comunicación Interna - D. Comunicación	Continuo	Revisar anualmente las acciones de comunicación y proponer cambios cuando se detecten contenidos sexistas	Textos e imágenes en las comunicaciones de empresa

Acciones/Medidas	Responsable	Plazo de ejecución	Evaluación continua	
			Comisión seguimiento	Indicadores
5- Elaborar una guía con las medidas de conciliación y corresponsabilidad, y fomentar su uso a los hombres, con acciones de información y sensibilización	G.A. RR.LL. - Comisión Seguimiento - G.A. Comunicación Interna	6 meses desde la aprobación del Plan	Crear la guía y elaborar propuestas para la utilización de las medidas por parte de los trabajadores	Creación de un apartado en la intranet para su conocimiento por parte de la plantilla
6- Difundir las medidas de protección a víctimas de violencia de género	G.A. Comunicación Interna	3 meses desde la aprobación del Plan	Analizar el impacto de las medidas existentes y proponer nuevas medidas	Número de mujeres que declara su condición de víctima y se acoge a las medidas de protección
7- Realizar campañas de difusión de los protocolos de acoso, una vez acordados	G.A. Comunicación Interna	2 meses desde el acuerdo	Impulsar la difusión de la medida	Conocimiento de la plantilla sobre los protocolos en los cuestionarios periódicos

➔ 6.8.5. Lenguaje e imagen no sexista

- **Criterio:** Avanzar en la implantación de una comunicación inclusiva de género.
- **Objetivo:** Visibilizar a las mujeres en los textos e imágenes de la empresa sin contenidos estereotipados.

Acciones/Medidas	Responsable	Plazo de ejecución	Evaluación continua	
			Comisión seguimiento	Indicadores
1- La Comisión de seguimiento del plan analizará el nuevo borrador de normativa laboral, una vez que sea acordado, revisando que se redacta en un lenguaje no sexista y evitando cláusulas susceptibles de discriminación	G.A. RR.LL. - Comisión Seguimiento	3 meses desde la aprobación de la nueva N	Analizar el nuevo texto y proponer modificaciones, de conformidad con la guía de lenguaje no sexista	Utilización de la guía de lenguaje no sexista en la adaptación de textos y propuesta de modificaciones
2- Utilizar un lenguaje inclusivo de género en convocatorias, manuales de formación, comunicaciones internas y externas, acciones formativas, normativa laboral, materiales de trabajo, denominación de puestos, comunicación de cambios organizativos y procesos de movilidad	G.A. Comunicación Interna - D. Formación - G.A. Organización	Continuo	Revisar anualmente los textos e imágenes y proponer cambios cuando se detecten contenidos sexistas	Utilización de la guía de lenguaje no sexista en la revisión y propuesta de modificaciones
3- Fomentar la eliminación de los estereotipos de género asociados a las profesiones, evitando imágenes que las masculinicen o feminicen	G.A. Comunicación Interna - D. Formación - G.A. Organización	3 meses desde la aprobación de la nueva N	Revisar anualmente los textos e imágenes y proponer cambios cuando se detecten contenidos sexistas	Utilización de la guía de lenguaje no sexista en la revisión y propuesta de modificaciones



6.8.6. Tiempo de trabajo, conciliación y corresponsabilidad de la vida personal, laboral y familiar

- **Criterio:** Avanzar en el establecimiento de una política que fomente la corresponsabilidad y la flexibilidad laboral.
- **Objetivo:** Abordar nuevas medidas que permitan conciliar la vida personal, laboral y familiar de mujeres y hombres, y reducir las diferencias entre ambos sexos, a través del fomento de la corresponsabilidad.

Acciones/Medidas	Responsable	Plazo de ejecución	Evaluación continua	
			Comisión seguimiento	Indicadores
1- Impulsar la valoración de una nueva regulación de vacaciones para personas con menores de 16 años a su cargo	Mesa de Normativa	Negociación Convenio Colectivo	Realizar un informe de los potenciales nuevos escenarios	Incluir en la mesa la propuesta para su valoración
2- Proponer y negociar medidas de flexibilidad horaria (horario flexible, acumulación horaria, jornada intensiva, adaptación gráficos...)	Mesa de Jornada	6 meses desde la aprobación del Plan	Realizar un informe de los potenciales nuevos escenarios	Incluir en la mesa la propuesta para su valoración
3- Proponer y elaborar nuevas medidas de conciliación (horarios límite, desconexión digital y videoconferencias)	Mesa de Jornada	6 meses desde la aprobación del Plan	Realizar un informe de los potenciales nuevos escenarios	Incluir en la mesa la propuesta para su valoración
4- Colaborar en la elaboración del proyecto del mismo	Mesa de Teletrabajo	Inmediata	Proponer acciones	Participar en la Comisión del Teletrabajo
5- Estudiar y proponer un plan de apoyo específico maternidad/ paternidad (permiso preparación parto, suspensión por adopción o acogimiento, desplazamiento país origen, lactancia, nacimiento hijos prematuros...)	Mesa de Normativa	6 meses desde la aprobación del Plan	Realizar un informe de los potenciales nuevos escenarios	Incluir en la mesa la propuesta para su valoración

➔ 6.8.7. Retribuciones

- **Criterio:** Garantizar el principio de igualdad salarial por igual trabajo.
- **Objetivo:** Incidir en un sistema retributivo que no genere discriminación entre ambos sexos.

Acciones/Medidas	Responsable	Plazo de ejecución	Evaluación continua	
			Comisión seguimiento	Indicadores
1- Analizar causas asociadas a la promoción o trayectoria profesional y características de los puestos que ocupan mujeres y hombres que puedan incidir en una diferencia de responsabilidad, especialización o retribución	D. RR.HH - Comisión Seguimiento	Anual	Proponer acciones correctoras donde se verifiquen desviaciones negativas y comunicar éstas a la Dirección de RR.HH.	Definir las características de los puestos de trabajo y puestos homogéneos
2- Continuar con un sistema que permita garantizar retribuciones que no generan discriminación entre sexos	D. RR.HH.	Continuo	Proponer acciones de mejora	Igual retribución por trabajo de igual valor
3- Analizar el establecimiento de un complemento salarial hasta el 100% de la situación de baja por incapacidad temporal, derivada de contingencias comunes, durante el embarazo	Mesa de Económica	Negociación Convenio Colectivo	Analizar el impacto de las medidas propuestas y darle difusión	Realizar un informe sobre la viabilidad de la medida (porcentaje en relación con el total del fondo de las ayudas graciables)
4.- Analizar las solicitudes desagregadas por sexo de los productos del plan de retribución flexible y beneficios sociales	Comisión Seguimiento	Anual	Analizar tipos de solicitudes por sexo y proponer acciones si se detectan usos estereotipados	Número y tipología de solicitudes desagregadas por sexos

➔ 6.8.8. Salud laboral y prevención de riesgos laborales

- **Criterio:** Incluir la perspectiva de género en la gestión empresarial y en las herramientas de prevención de riesgos laborales.
- **Objetivo:** Promover y difundir acciones preventivas que posibiliten evitar conductas de violencia.

Acciones/Medidas	Responsable	Plazo de ejecución	Evaluación continua	
			Comisión seguimiento	Indicadores
1- Seguir difundiendo la directriz de embarazo, parto reciente y lactancia a toda la empresa y conservar la protección de embarazo y maternidad	G.A. PRL	Continuo	Comprobar la publicación y difusión y solicitar su realización, en caso de no realizarse	Publicar y difundir el protocolo
2- Incluir la perspectiva de género en las evaluaciones de riesgos, protocolos de vigilancia de la salud y reconocimientos médicos	G.A. PRL	Continuo	Informar a la Comisión de la inclusión de la perspectiva en los diferentes procedimientos	Revisar y adaptar los documentos existentes
3- Incluir en los sistemas de recogida y tratamiento de datos de PRL las variables relacionadas con el sexo, con el objetivo de detectar y prevenir las diferencias que por esta razón se puedan dar en la manera en que las condiciones de trabajo afectan a la salud de mujeres y hombres	G.A. PRL	Continuo	Informar a la Comisión de la inclusión de la perspectiva en los diferentes procedimientos	Revisar y adaptar los documentos existentes
4- Informar a la Comisión de Seguimiento sobre la siniestralidad, enfermedad profesional y no profesional, desagregada por sexo, colectivos y servicios	G.A. PRL	Cada 6 meses	Analizar la información y proponer acciones de mejora	Datos desagregados por sexo

Acciones/Medidas	Responsable	Plazo de ejecución	Evaluación continua	
			Comisión seguimiento	Indicadores
5- Realizar un informe sobre el acoso y actualizar, de acuerdo a la legalidad, los protocolos de acoso, valorando la inclusión de la figura del ciberacoso y del acosador anónimo	G.A. RR.LL - Comisión Seguimiento	6 meses desde la aprobación del Plan	Seguimiento de los casos de acoso y violencia de género	Número de denuncias presentadas y resultado
6- Reforzar el seguimiento de los casos de acoso por la Comisión de Seguimiento	Comisión Seguimiento	Continuo	Analizar la idoneidad y eficacia de las medidas adoptadas	Número de casos, tipología y medidas adoptadas
7- Informar a las empresas externas y becarias/os de los protocolos que se aplican en la empresa en situaciones de acoso y violencia	D. Compras	Continuo	Impulsar la difusión de la medida	Documentar la transmisión de la información
8- Derivar a los Comités de Seguridad y Salud correspondientes otras situaciones de violencia sufridas por los trabajadores y trabajadoras, que no sean susceptibles de protección por el protocolo de acoso o no constituyan violencia de género	RR.HH. - Comisión Seguimiento	Continuo	Empresa informará a la Comisión Seguimiento de su cumplimiento	Número de personas por sexo que denuncia estas violencias



6.8.9. Violencia de género

- **Criterio:** Garantizar la confidencialidad a lo largo de toda la etapa profesional de las trabajadoras víctimas de violencia de género, a los efectos de garantizar la protección de su integridad física y/o moral.
- **Objetivo:** Aumentar la protección a las víctimas de violencia de género.

Acciones/Medidas	Responsable	Plazo de ejecución	Evaluación continua	
			Comisión seguimiento	Indicadores
1- Analizar la viabilidad de que las víctimas de violencia de género tengan derecho preferente absoluto si solicitan movilidad geográfica temporal (traslado temporal)	Mesa de Igualdad	Vigencia II Convenio Colectivo	En caso de que la medida sea acordada, impulsar la difusión de la misma y recibir información de las solicitudes de las víctimas de VG, para analizar su impacto y evolución	Número de mujeres que solicitan traslado temporal
2- Analizar la viabilidad de considerar ausencias retribuidas las faltas de asistencia derivadas de violencia de género, acreditadas por servicios sociales o servicios de salud y las derivadas para gestiones administrativas, judiciales o médicas de víctimas y/o sus hijas/os	Mesa de Igualdad	Vigencia II Convenio Colectivo	En caso de que la medida sea acordada, impulsar la difusión de la misma y recibir información de las solicitudes de las víctimas de VG, para analizar su impacto y evolución	Número de mujeres que acreditan la condición de víctimas de VG y número de ausencias por este motivo
3- Analizar la viabilidad de que la excedencia por violencia de género, no tenga tiempo mínimo de antigüedad ni de permanencia en la misma	Mesa de Igualdad	Vigencia II Convenio Colectivo	En caso de que la medida sea acordada, impulsar la difusión de la misma y recibir información de las solicitudes de las víctimas de VG, para analizar su impacto y evolución	Número de mujeres víctimas de VG y número de mujeres que solicitan anualmente excedencia
4- Posibilitar atención psicológica a través de los servicios médicos de la empresa a las víctimas de violencia de género	G.A. Prevención Riesgos Laborales	Continuo	Impulsar la difusión de la medida	Número de mujeres que utiliza este servicio

7. SISTEMA DE GESTIÓN

El Plan de Igualdad del Grupo Renfe incorpora un sistema de gestión cuyo propósito es dotarle de una metodología e instrumentos que le permitan alcanzar mejor sus compromisos, metas y objetivos.

Consta de las siguientes partes:

7.1. Metodología de trabajo

La metodología pivota sobre el Resultado. De su análisis y diagnóstico se determinarán las mejoras oportunas para la consecución de los objetivos.

Cada objetivo y acción dispone de sus indicadores que permiten realizar la medición de los avances y obtener los resultados para el diagnóstico.



El diagnóstico determinará el grado de cumplimiento de la acción planificada. Y, en consecuencia, se aplicará el círculo de mejora continua.

Ciclo de mejora continua.

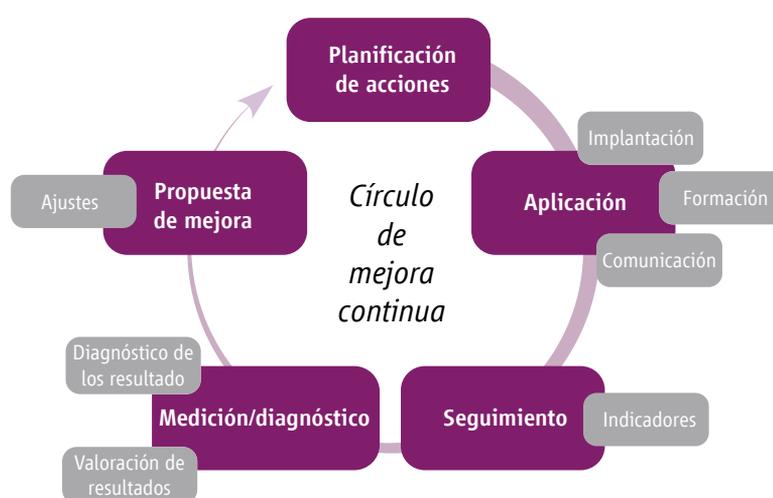
El sistema de gestión se activa desde el mismo instante en el cual se firma el Plan de Igualdad de Género para implementar un ciclo de metodología de mejora continua:

- **Planificación:** Es la fase de preparación en la cual se incorporan las necesidades, carencias y mejoras. Asumen los nuevos compromisos y se ordenan las acciones a realizar.
- **Aplicación:** fase de ejecución de la programación: objetivos, medidas e instrumentos de gobernanza.

Es necesario mantener una línea de comunicación y de formación constante con la totalidad de la plantilla.

- **Seguimiento:** Por medio de los responsables asignados se mantiene un estado de seguimiento periódico de las acciones aplicadas.

- **Medición/diagnóstico:** Valoración de los resultados obtenidos, indicando el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos o de avance del logro de objetivos.
- **Propuesta de mejora:** Según las conclusiones del diagnóstico se determinarán los ajustes correspondientes y las propuestas que reorientarán las medidas para la consecución del objetivo.

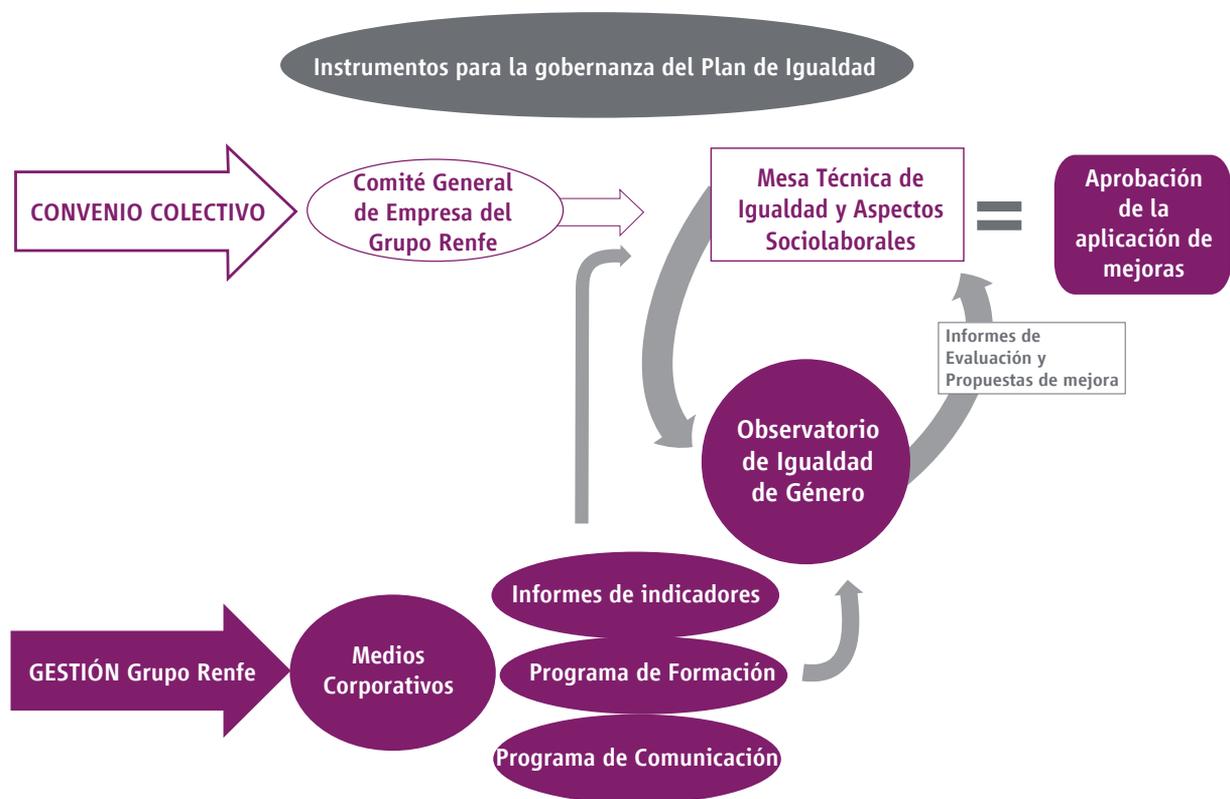


7.2. Instrumentos para la gobernanza del PIGGR

La gobernanza del Plan dispondrá, además de con los medios corporativos con los que cuenta el sistema de gestión del Grupo Renfe, con los específicos que derivan del Convenio Colectivo.

➔ 7.2.1. Mesa Técnica de Igualdad y Aspectos Sociolaborales (MTIASL)

Esta mesa asume las atribuciones que le otorga el propio Comité General de Empresa del Grupo Renfe: Responsable de realizar el seguimiento del Plan de Igualdad, del cumplimiento de sus compromisos y de alcanzar los objetivos fijados. Además, de representar los intereses tanto de la organización como de los trabajadores y trabajadoras.



7.2.2. Observatorio de Igualdad de Género

El Plan incorpora como novedad un grupo de trabajo técnico de apoyo al MTIASL. Su finalidad será la de detectar, analizar y proponer mejoras para corregir situaciones de desigualdad entre hombres y mujeres en el Grupo Renfe.

Realizará el seguimiento periódico y análisis de las medidas del Plan de Igualdad e identificará novedades y tendencias que se vayan produciendo en la sociedad e incorporará de criterios innovadores. Reportará al MTIASL los informes de propuestas necesarios que le permitan a éste tomar decisiones y aprobar propuestas.

Está conformado por representantes de los trabajadores y de las Sociedades y Áreas de Gestión del Grupo Renfe.

Sus funciones son las recogidas en el círculo de mejora continua: Seguimiento de las acciones, evaluación y diagnóstico y especialmente, elaborar informes con propuestas de mejora y planificación que reorienten acciones y objetivos.

➔ 7.2.3. Informes de evaluación

Los informes que se contemplan son de tres tipos:

- Los facilitados por las áreas de gestión de Renfe que están implicadas en el Plan y que recogen los datos con los indicadores de medición: área de personas, de formación, de comunicación y otras.
- Los documentos de análisis propuestos por el Observatorio de Igualdad de Género para reportar a la MTIASL
- Los elaborados por el MTIASL

➔ 7.2.4. Programas de sensibilización, información y formación

Con el objeto de impulsar un cambio cultural y que arraiguen los conceptos de igualdad de género en la empresa es imprescindible sensibilizar a la plantilla y dotarle de aquellas habilidades y competencias para poder aplicar, tanto en su vida laboral como social, estos principios. De manera que todo ello también pueda generar una transformación en el entorno.

Para ello, es necesario que las áreas de gestión de Renfe incluyan estos contenidos, con carácter transversal, en los programas anuales de Comunicación y de Formación.

Todo ello en coherencia con los objetivos acordados en el presente PIGGR, adoptando medidas e indicadores que permitan facilitar su evaluación.

Divulgación del PIGGR

Facilitar el conocimiento del Plan y la adquisición de competencias para alcanzar un cambio cultural en materia de igualdad se materializará a través de dos vías:

- **Comunicación:** Elaboración de un programa específico de comunicación y difusión:
 - o Planifica los contenidos del Plan
 - o Establece los canales más adecuados para su difusión y
 - o Asigna las acciones y su difusión en un calendario de previsiones.
 - o Establece y administra los indicadores que sobre esta materia identifica el PIG.

- **Formación:** Elaboración de un programa de formación anual específico que desarrolle transversalmente competencias en igualdad de género y que aplique la métrica necesaria para evaluar avances y logros.
 - o Planifica contenidos y cursos que se determinen en función de los perfiles de la plantilla/público objetivo
 - o Establece las metodologías más eficientes para cada tipo de curso
 - o Establece un calendario de imparticiones.
 - o Establece y administra los indicadores que sobre esta materia identifica el PIG.

⇒ 7.2.5. Recursos

Para la eficiente consecución de los objetivos se podrán a disposición los medios materiales, económicos y humanos que para cada objetivo así se establezcan como necesarios.

7.3. Procedimiento de modificación e interpretación del PIGGR

Se encomienda a la Comisión de Igualdad, la función de interpretación, control y seguimiento del desarrollo de este plan de igualdad, articulando las medidas necesarias para su cumplimiento dentro de los plazos establecidos.

La comisión de igualdad se compone de 8 representantes por cada una de las partes, estando constituida la parte social con las organizaciones sindicales pertenecientes al Comité General del Grupo Renfe y distribuidos de manera proporcional a la representación que ostentan en el Grupo, en función de los resultados electorales y de acuerdo al Convenio Colectivo en vigor.

Se someterán a la Comisión de Igualdad las discrepancias para solventar de manera efectiva los desacuerdos que puedan surgir en la aplicación, seguimiento, evaluación o revisión del presente plan de igualdad.

8. Anexo: Glosario de términos

Acción Positiva

Son medidas específicas en favor de las mujeres para corregir situaciones de desigualdad respecto a los hombres. El fin es hacer efectivo el derecho constitucional a la igualdad. Son acciones temporales —aplicables mientras subsista la desigualdad—, habrán de ser razonables y proporcionadas en relación a su objetivo. (art. 11 LOIEMH). (P. ej. *“En igualdad de condiciones se priorizará la contratación de mujeres en aquellos puestos de trabajo en los que se encuentren subrepresentadas”*).

Acoso sexual

Acoso sexual es cualquier comportamiento, verbal o físico, de naturaleza sexual que tenga el propósito o produzca el efecto de atentar contra la dignidad de una persona, en particular cuando se crea un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. (LOIEMH, art 7.1)

Acoso por razón de sexo

Acoso por razón de sexo es cualquier comportamiento realizado en función del sexo de una persona con el propósito o el efecto de atentar contra su dignidad y de crear un entorno intimidatorio, degradante u ofensivo. (LOIEMH, art 7.2)

Brecha de género

Diferencia entre la tasa masculina y femenina en la categoría de una variable; se calcula restando *Tasa Femenina-Tasa Masculina*. Cuanto menor sea la “brecha”, más cerca estaremos de la igualdad. Se refiere a las diferentes posiciones de hombres y mujeres y a la desigual distribución de recursos, acceso y poder en un contexto dado. Constatar una brecha de género en un contexto significa normalmente que en éste existe una desigual distribución, donde el colectivo que pertenece al género femenino forma el grupo que queda con menos recursos, poder etc.

- **Brecha salarial:** Se refiere a las diferencias salariales entre mujeres y hombres, tanto en el desempeño de trabajos iguales como la producida en los trabajos *“feminizados”*.

(p.ej. valoración desfavorable de los trabajos feminizados que están peor retribuidos: empleadas de hogar).

- **Brecha tecnológica:** Se utiliza para designar las desigualdades entre mujeres y hombres en la formación y en el uso de las nuevas tecnologías.

Composición equilibrada

Es la presencia de mujeres y hombres de forma que, en el conjunto a que se refiera, las personas de cada sexo no superen el sesenta por ciento ni sean menos del cuarenta por ciento (*LOIEMH*, Disposición adicional primera). Es la definición proporcionada por la Ley de Igualdad, también presente en textos internacionales, y utilizada para solucionar el porcentaje ligado a la democracia paritaria en relación a la necesaria presencia de mujeres y hombres en los puestos de decisión.

Conciliación

Supone propiciar las condiciones para lograr un adecuado equilibrio entre las responsabilidades personales, familiares y laborales.

Corresponsabilidad

Es la responsabilidad compartida. La corresponsabilidad va más allá del término de conciliación de la vida personal, familiar y laboral, significa que la conciliación debe de ser ejercida por mujeres y hombres de forma equilibrada, no sólo por las primeras.

Datos desagregados/desglosados por sexo

Recogida de datos e información estadística por sexo, que hace posible un análisis comparativo de la situación de las mujeres respecto a la de los hombres. El uso de estos datos revela dónde se encuentran y cuáles son las posibles causas de discriminación o desigualdad.

Discriminación directa por razón de sexo

Se considera a la situación en que se encuentra una persona que sea, haya sido o pudiera ser tratada, en atención a su sexo, de manera menos favorable que otra en situación comparable (*LOEIMH*, art. 6.1).

Tienen además la consideración de discriminación directa el acoso sexual y por razón de sexo, el condicionamiento de un derecho o expectativa de derecho a la aceptación de una situación de acoso por razón de sexo o sexual, todo trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad, cualquier trato adverso o efecto negativo, que se produzca en una persona como consecuencia de la presentación por su parte de una queja, reclamación, denuncia, demanda o recurso, dirigida a impedir su discriminación y a exigir el cumplimiento efectivo del principio de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres y toda orden de discriminar directamente por razón de sexo.

Discriminación indirecta

Se produce cuando una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros pone a personas de un sexo en desventaja respecto al otro. Salvo que dicha disposición, criterio o práctica, puedan justificarse objetivamente, en atención a una finalidad legítima y que los medios para alcanzar dicha finalidad sean necesarios y adecuados (LOIEMH, art. 6.2).

Diversidad sexual

Es un término que se usa para referirse, de manera inclusiva, a toda la diversidad de sexos, orientaciones sexuales e identidades de género sin necesidad de especificar cada una de las identidades, comportamientos y características que conforman esta pluralidad.

Equilibrio de género

Se refiere a la participación de aproximadamente el mismo número de mujeres y hombres dentro de una actividad u organización. Algunos ejemplos son: representaciones en comités, estructuras de toma de decisiones o proporción de mujeres y hombres en la plantilla.

Estereotipos de género / Prejuicios de género

Los estereotipos de género son las creencias sobre las características que los hombres y las mujeres tienen que tener y desarrollar. (P. ej. estereotipos masculinos: *dinamismo, agresividad, ambición o dificultades en la expresión de las emociones; estereotipos femeninos: coquetería, emotividad, intuición, frivolidad, ternura o dependencia*).

Los prejuicios de género son las conclusiones que se realizan sobre las habilidades o capacidades de una persona en función del sexo al que pertenecen, sin tener conocimiento cierto de que eso sea así; (p.ej. *Los hombres conducen mejor que las mujeres. Las mujeres cocinan mejor que los hombres*).

Género

Es un concepto que hace referencia a las diferencias sociales (por oposición a las biológicas) entre hombres y mujeres que han sido aprendidas, cambian con el tiempo y presentan grandes variaciones tanto entre diversas culturas como dentro de una misma cultura.

Se refiere a los papeles sociales construidos para la mujer y el hombre, asentados en base a su sexo y dependen de un particular contexto socioeconómico, político y cultural, y están afectados por otros factores como son la edad, la clase, la raza y la etnia.

- **Género vs sexo:** El sexo viene determinado por la naturaleza, nacemos hombre o nacemos mujer. Son las características biológicas que distinguen al macho de la hembra. No es algo que se aprenda, son características biológicas difícilmente modificables.
- **Perspectiva de Género:** Permite analizar y comprender las características que definen a las mujeres y a los hombres, así como sus semejanzas y diferencias. Analiza las posibilidades y oportunidades de ambos, sus expectativas, las complejas y diversas relaciones sociales que se dan entre ambos sexos, así como los conflictos institucionales y cotidianos que deben enfrentar y las maneras en que lo hacen.

La perspectiva de género supone considerar sistemáticamente las diferentes condiciones, situaciones y necesidades en las que viven mujeres y hombres, en todas las políticas y en los momentos de la intervención: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación.

Tiene como objetivo reducir las brechas de oportunidades de desarrollo entre mujeres y hombres y trabajar para la igualdad entre ambos, como parte integral de la estrategia y funcionamiento de la organización.

Igualdad de sexo (Ver *Discriminación por razón de sexo*)

La igualdad de sexo se entiende como una relación de equivalencia en el sentido de que las personas tienen el mismo valor, independientemente de los caracteres o actitudes que se les asocian por ser mujeres u hombres. Es un derecho fundamental que se apoya en el concepto de justicia social. Implica, por tanto, la ausencia de toda forma de discriminación por razón de sexo.

Igualdad de oportunidades

Principio que presupone que hombres y mujeres tengan las mismas garantías de participación plena en todas las esferas. Es un concepto básico para la aplicación de la perspectiva de género, puesto que busca beneficiar por igual a hombres y mujeres, para que éstos y éstas puedan desarrollar plenamente sus capacidades y mejorar sus relaciones, tanto entre ambos sexos, como con el entorno que les rodea. (*“La igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres es un principio informador del ordenamiento jurídico y, como tal, se integrará y observará en la interpretación y aplicación de las normas jurídicas” LOIEMH, art. 4).*

Impacto de género

Consiste en identificar y valorar los diferentes resultados y efectos de una norma o una política pública en uno y otro sexo, con objeto de neutralizar los mismos para evitar sus posibles efectos discriminatorios.

Decisiones que parecen no sexistas pueden tener un impacto diferente en las mujeres y en los hombres, aun cuando esta consecuencia no estuviera prevista ni se deseara. Por ello se procede a una evaluación del impacto en función del género para evitar consecuencias negativas no intencionales y para mejorar la eficacia de las políticas (Guía para la evaluación del impacto en función del género UE).

España aprobó la Ley 30/2003 de 13 de octubre sobre medidas para incorporar la valoración de impacto de género en las disposiciones normativas que elabore el Gobierno, ejemplo que han seguido la mayoría de las Comunidades Autónomas.

Invisibilidad

A lo largo de la historia las mujeres y sus aportaciones han sido negadas y ocultadas. La historia de la humanidad se ha construido desde la visión androcéntrica del mundo que excluye a las mujeres, llegando a ni tan siquiera nombrarla (de ahí, por ejemplo, la utilización de los términos masculinos como genéricos teóricamente globalizadores e incluyentes y cuya única realidad es que ocultan y excluyen la presencia de las mujeres). Esta invisibilidad de las mujeres se debe a la desigualdad entre hombres y mujeres que parte de la superioridad de los unos sobre las otras.

Para cambiar este mundo androcéntrico y patriarcal es necesario recuperar la historia de las mujeres, tanto en lo que se refiere a mujeres singulares como a todas las aportaciones que las mujeres han hecho desde sus distintas miradas y realidades cotidianas.

Imágenes y publicidad sexista

La publicidad sexista hace referencia a las imágenes publicitarias que contienen estereotipos asociados a los roles de género. Es la que representa a las mujeres de forma indigna utilizando particular o directamente su cuerpo o partes del mismo como un objeto sin relación directa con el producto que se pretende promocionar o bien asociando su imagen asociada a comportamientos tradicionales asignados a las mujeres y que pueda generar violencia contra ellas.

Intervenciones específicas de género

Se dirigen para abordar áreas específicas en las que las mujeres están insuficientemente representadas o son desfavorecidas, lo que incluye la adopción de medidas especiales de carácter temporal y forman parte de un abordaje amplio de incorporación de la perspectiva de género.

Lenguaje sexista/Lenguaje inclusivo

El lenguaje sexista utiliza la lengua para perpetuar las desigualdades entre mujeres y hombres. P. ej. connotaciones semánticas despectivas (*oposición zorra/zorra; hombre público / mujer pública; ser un gallo / ser una gallina*) o de cosificación y pasividad (*impresor / impresora*).

El lenguaje inclusivo realiza un uso del lenguaje que visibiliza a las mujeres tal y como son y da cuenta de sus circunstancias específicas.

Perspectiva de género

Tomar en consideración y prestar atención a las diferencias entre mujeres y hombres en cualquier actividad o ámbito; p.ej. Realizar y recoger *los riesgos profesionales para las trabajadoras gestantes en el Plan de Prevención de Riesgos Laborales*.

Roles de género

Son comportamientos adquiridos en una sociedad, una comunidad u grupo social determinado, según los cuales las personas están condicionadas para percibir como masculinas o femeninas ciertas actividades, tareas y responsabilidades. A los hombres se le asignan los trabajos productivos, los que se realizan en el ámbito público, a cambio de una remuneración. A las mujeres se les asignan los trabajos reproductivos, los cuidados, a la familia y al hogar, funciones que se desarrollan en el ámbito privado, que no gozan de prestigio y visibilidad social y que en su mayoría no están remunerados.

Segregación sexual del trabajo

Consiste en la representación, mayoritaria o minoritaria, de mujeres y hombres en las diferentes ocupaciones, en función de los roles de género.

Segregación horizontal

Hace referencia al hecho de que las mujeres se aglutinen en aquellas actividades relacionadas con las tareas habitualmente femeninas (*asistencia sanitaria, servicios sociales, educación, trabajos administrativos...*).

Segregación vertical

La segregación vertical en el trabajo se refiere a que las mujeres ocupan las escalas más bajas en la estructura jerárquica de las empresas y entidades, mientras que los hombres ocupan los puestos

de mayor poder o donde se toman las decisiones; p. ej. carrera judicial, hay más juezas que jueces, pero más magistrados que magistradas.

Tasa de ocupación/Tasa de desempleo/Tasa de actividad/Tasa de inactividad

La tasa de ocupación se refiere a las personas que tienen trabajo remunerado. La tasa de desempleo se refiere a quienes buscan un empleo y no lo encuentran. La tasa de actividad está formada por las personas ocupadas y las personas desempleadas. Son personas «inactivas» las que no tienen empleo y tampoco lo buscan. La tasa de inactividad es más alta entre las mujeres porque han abandonado el mercado de trabajo para cuidar de su familia.

Techo de cemento

Se refiere a los límites que tienen las mujeres para crecer política, social o empresarialmente, debido a la falta de referentes, de modelos de mujer. P. ej. *mujeres árbitro de fútbol, mujeres presidentas de gobierno, mujeres bomberas*.

Techo de cristal

Es la forma más conocida de la segregación vertical, y es el límite a las posibilidades de ascenso laboral de las mujeres. Es una barrera invisible que se encuentran las mujeres en un momento determinado en su desarrollo profesional, de modo que, una vez llegado a este punto, muy pocas mujeres franquean dicha barrera, estancando la mayoría su carrera profesional.

Techo de diamante

Se refiere al hecho de que en la sociedad patriarcal el hombre sea un «objeto de aprecio» y la mujer un «objeto de deseo». El '*techo de diamante*' impide que se valore a las mujeres por criterios estrictamente profesionales y merma su autoestima femenina para aspirar a un puesto de mando.

Transversalidad

La transversalidad o *mainstreaming* de género es un modo de pensar, diseñar y ejecutar acciones relacionadas con la igualdad de oportunidades. Supone que la perspectiva de género debe incorporarse a todos los departamentos o áreas de la entidad, a todas las fases de los procesos de toma de decisiones y en todos los proyectos.

Supone la integración de la perspectiva de género en el conjunto de políticas, considerando, sistemáticamente, las situaciones, prioridades y necesidades respectivas de mujeres y hombres, con vistas a promover la igualdad entre ambos sexos y teniendo en cuenta, activa y abiertamente,

desde la fase de planificación, sus efectos en las situaciones respectivas de unas y otros cuando se apliquen, supervisen y evalúen.

Violencia de género

Constituye violencia de género todo acto de violencia, basado en la pertenencia de la persona agredida al sexo femenino, que tenga o pueda tener como resultado un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico para la mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, tanto si se producen en la vida pública como en la privada (Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, art. 1).

La violencia de género se manifiesta como el símbolo más brutal de la desigualdad existente en nuestra sociedad. Se trata de una violencia que se dirige sobre las mujeres por el hecho mismo de serlo, por ser consideradas por sus agresores carentes de los derechos mínimos de libertad, respeto y capacidad de decisión. Este tipo de violencia se extiende también a los hijos e hijas menores de edad y su objetivo último es el sometimiento de la mujer.

Visibilización (Ver *Invisibilidad*)

Proceso de hacer visible lo invisible, de sacar a la luz e incorporar la historia y la vida de las mujeres a nuestra realidad y a la historia. La visibilización supone el reconocimiento y revalorización de la historia de las mujeres, de su papel en el mundo y en la vida, en definitiva, la idea de igualdad entre hombres y mujeres.

renfe



1. Libro Blanco de la Cultura de
Seguridad Operacional
del Grupo Renfe



Libro Blanco
**de la Cultura de
Seguridad Operacional**
del Grupo Renfe



CAPÍTULO

1

Introducción

El Libro Blanco de la Cultura de Seguridad Operacional del Grupo Renfe tiene como objetivo presentar la Cultura de Seguridad Operacional revisada que el Grupo Renfe quiere implantar y el Plan de Transformación que la hará posible, con una visión plenamente alineada con el Plan Estratégico 2019-2023-2028 del Grupo.

La seguridad no es solo cuestión de normas, procedimientos o sistemas tecnológicos. La manera en la que las personas interiorizan la seguridad a través de sus creencias condiciona cómo actúan al aplicar esas normas y procedimientos o al utilizar los recursos técnicos puestos a disposición de la seguridad.

Por otro lado, no basta con tener las competencias necesarias para realizar nuestras tareas, es necesario creer en la seguridad e incorporarla a nuestros valores para operar de forma segura y estar en alerta ante los riesgos propios de la operación ferroviaria.

Ese conjunto de creencias y valores que nos hace ser como somos ante la seguridad es lo que determina una Cultura de Seguridad.

Los cambios en el sector ferroviario requieren la revisión de nuestra cultura para adaptarla a nuevas exigencias y mejorar continuamente los resultados en seguridad

Los cambios en el sector ferroviario y, en particular en el Grupo Renfe, demandan una profunda revisión de estas creencias y valores para reforzar la cultura común en materia de seguridad ya que:

- ▶ **Ha cambiado el reparto de responsabilidades.** Hemos pasado de tener la seguridad integrada en una sola empresa a una seguridad repartida entre empresas ferroviarias, administradores de infraestructura o mantenedores, entre otros.
- ▶ **Ha cambiado el enfoque de seguridad.** Hemos pasado de una seguridad basada en el cumplimiento de la norma a una seguridad basada en la gestión del riesgo, es decir, una gestión anticipativa en la identificación y prevención de situaciones peligrosas para la salud de las personas, los bienes o el medio ambiente.
- ▶ **Han cambiado las personas.** Estamos inmersos en un relevo generacional que modifica la cultura individual de la organización.
- ▶ **Han cambiado las tecnologías de la información.** Las nuevas tecnologías posibilitan gestionar grandes cantidades de datos permitiendo evolucionar los métodos de gestión de los riesgos de la operación ferroviaria.
- ▶ **Ha cambiado la legislación aplicable.** El cuarto paquete ferroviario modifica los requerimientos a las empresas ferroviarias de forma sustancial.

Para llevar a cabo la revisión de la cultura se requiere de un Plan de Transformación de la Cultura que permita implantar la Cultura de Seguridad Operacional deseada y que nos guíe en los pasos a dar.





CAPÍTULO

2

Contexto

y antecedentes

2.1 Cultura empresarial

La cultura empresarial es el 'conjunto de hábitos, creencias, valores, tradiciones, interacciones y relaciones sociales típicos de cada organización, los cuales representan las normas informales y no escritas que orientan la conducta de los miembros de la organización, en el día a día, y que dan sentido a sus acciones' (Chiavenato, 2005).

Cada organización posee su propia cultura empresarial que queda determinada por las siguientes características:

- ▶ La propia experiencia y las relaciones con los compañeros y compañeras
- ▶ El sistema de reconocimientos, recompensas y sanciones que expresa el comportamiento deseado por la organización
- ▶ El ejemplo de los líderes que refleja su compromiso con la organización

La consolidación de la cultura empresarial es un proceso lento. Su cambio conlleva tiempo para modificar los hábitos y las actitudes de los miembros de la organización.

La Cultura de Seguridad forma parte de la cultura empresarial. Ambas deben ser coherentes entre sí, pues de lo contrario surgirán conflictos en el comportamiento deseado de las personas, afectando tanto a los objetivos de la organización como a la seguridad. Las posibles discrepancias entre ambas culturas al cabo del tiempo provocarán que la cultura más fuerte termine por imponerse.

Disponer de una cultura empresarial coherente con la Cultura de Seguridad deseada presenta las siguientes ventajas:

- ▶ Transmite las señas de identidad de la organización
- ▶ Establece los estándares de comportamiento comúnmente aceptados por la organización
- ▶ Enseña el camino a seguir a los nuevos miembros
- ▶ Cohesiona al grupo en torno a ciertos principios
- ▶ Determina la forma de participación de las personas
- ▶ Motiva a las personas y contribuye al logro de objetivos

2.2 Origen de la Cultura de Seguridad

El concepto de Cultura de Seguridad surge en el último tercio del siglo pasado debido al análisis de accidentes ocurridos en los sectores nuclear y petroquímico, y es extendido posteriormente al sector del transporte.

Los informes resultantes de la investigación de sucesos, como la fusión del reactor de la central nuclear de Chernóbil (1986) o la explosión del transbordador espacial Columbia (2003) evidenciaron deficiencias en el comportamiento y en las actitudes de las personas, defectos propios de organizaciones con una débil Cultura de Seguridad, dirigida por el 'sentido común' y un 'exceso de confianza' en la gestión de los riesgos.

De estos informes, se concluye que las principales causas de los defectos organizacionales observados fueron la subordinación de la seguridad a la producción, la desviación o transgresión sistemática de los procedimientos, una insuficiente comunicación, una escasa gestión del riesgo y de la mejora continua y un bajo nivel de compromiso y liderazgo de las estructuras de dirección.

Estas conclusiones pusieron de relieve la necesidad de reforzar la parte de la cultura empresarial enfocada a la seguridad de la operación, a la que se denominó Cultura de Seguridad Operacional, con el objetivo de facilitar el arraigo de las buenas prácticas y los comportamientos seguros. En adelante, cuando en este texto se mencione la Cultura de Seguridad deberemos entender que nos referimos a la Cultura de Seguridad Operacional.

2.3 Relación de la Cultura de Seguridad con los Sistemas de Gestión de Seguridad

Un Sistema de Gestión de Seguridad (SGS) es la gestión del conjunto de medidas que establece la empresa para garantizar que sus operaciones sean seguras. Disponer de un SGS es necesario para una buena gestión de la seguridad, pero por sí mismo no es suficiente para alcanzar un proceso continuo de mejora de la seguridad de la organización. El SGS nos dice cómo debemos actuar, pero es la Cultura de Seguridad la que determina nuestro comportamiento final (Figura 1).



Figura 1. La Cultura de Seguridad y el SGS impactan simultáneamente en los factores técnicos y organizacionales de la operación ferroviaria

Disponer de una Cultura de Seguridad positiva resulta, en cierto modo, un bien intangible, puesto que sus efectos directos sobre la seguridad operacional quedan, en su mayor parte, ocultos a simple vista. Sin embargo, esa falta de visibilidad es el principal motivo por el que algunas organizaciones pueden caer en un exceso de confianza, concediendo menos importancia a la Cultura de Seguridad.

De ahí la relevancia de la concienciación y el compromiso de toda la organización para conseguir que la seguridad sea percibida, valorada y priorizada mediante nuestras actitudes, valores, creencias y comportamientos.

El Sistema de Gestión de Seguridad nos dice cómo debemos actuar, pero es la Cultura de Seguridad la que determina nuestro comportamiento final

En definitiva, el éxito de un SGS depende, en gran medida, de la madurez de la organización para desarrollar una Cultura de Seguridad positiva que lo acompañe (Figura 2). Sin una cultura fuerte, el Sistema de Gestión de Seguridad se convierte en una mera declaración de intenciones y no se verá reflejado en el comportamiento de las personas.



El éxito de un Sistema de Gestión de Seguridad depende de la madurez de la organización para desarrollar una Cultura de Seguridad que lo acompañe

Figura 2. Una Cultura de Seguridad positiva permite aumentar el grado de madurez de un SGS hasta alcanzar el nivel de mejora continua de la seguridad en la organización

“ Una Cultura de Seguridad es la colección de valores adoptados por las empresas y sus empleados en relación con los riesgos, siendo parte de la cultura organizacional. La Cultura de Seguridad se refiere a la interacción entre los requisitos del Sistema de Gestión de la Seguridad (SGS), cómo las personas les dan sentido en función de la política de su empresa, sus actitudes, valores y creencias, y lo que realmente hacen, cómo se ve en las decisiones y comportamientos. Una Cultura de Seguridad sólida incluye un compromiso con la seguridad, prácticas realistas para el manejo de los peligros, el aprendizaje organizacional continuo y la atención y preocupación por los riesgos compartidos entre los trabajadores ”

(Traducido de Lochman, L. & Wiebe, E., 2019)

“ En una utopía, el SGS sería perfecto y todos los gestores y empleados cumplirían lo previsto. Desafortunadamente, una utopía es una utopía, y lo que ocurre es que los gestores y empleados tratan de comprender el contenido del SGS basándose en las creencias, actitudes y valores derivados de experiencias personales, combinados con las normas de conducta del lugar de trabajo y de la sociedad. Si el SGS tiene sentido y existe una cultura de cumplimiento, esto se traducirá en las conductas correctas. De lo contrario, se realizarán interpretaciones individuales y se aplicarán soluciones alternativas. Estas se basarán en la evaluación individual de riesgos en la que se sopesan los factores que influyen en las decisiones adoptadas. La evaluación de riesgos no solo se centrará en el verdadero riesgo, sino que también incluirá factores relativos a la conveniencia, las palabras y acciones de los gestores, etc. Por tanto, la interdependencia entre los SGS, la comprensión y la conducta define la Cultura de Seguridad ”

(European Union Agency for Railways, 2018)





CAPÍTULO

3

Marco regulador europeo de Cultura de Seguridad

La normativa asociada al Cuarto Paquete Ferroviario incorpora el Reglamento Delegado (UE) 2018/762 de la Comisión Europea de 8 de marzo de 2018, por el que se establecen métodos comunes de seguridad sobre los requisitos del Sistema de Gestión de la Seguridad ferroviaria. Este reglamento, de obligado cumplimiento a partir de mediados de 2020, exige como requisito la Cultura de Seguridad y las evidencias de su existencia.

En apoyo a esta normativa, la Agencia Ferroviaria de la UE (ERA) ha formulado una declaración a favor de una Cultura de Seguridad ferroviaria en Europa, que enuncia los ocho atributos característicos de esta cultura, y que el Grupo Renfe se compromete a incorporar a sus principios de Cultura de Seguridad.

Atributos de la Agencia Ferroviaria de la Unión Europea
(Declaración de Dubrovnik)



El Reglamento Delegado (UE) 2018/762 exige como requisito la Cultura de Seguridad y las evidencias de su aplicación

Para entender e implementar una Cultura de Seguridad en una empresa ferroviaria, la Agencia Ferroviaria Europea publica periódicamente una serie de guías en las que se desarrolla un modelo de Cultura de Seguridad.

Atributos de la ERA

AE1

La seguridad es un vector esencial de la eficacia y la fiabilidad de los servicios ferroviarios. La seguridad no debe verse comprometida al entrar en competencia con otros objetivos. Apoyamos esta afirmación en: nuestro funcionamiento cotidiano, nuestra visión, nuestros objetivos, nuestros indicadores, el modo con el que asignamos recursos y, de manera más general, en todos los aspectos ligados con nuestras operaciones. Una buena gestión de la seguridad se apoya siempre en un enfoque basado en los riesgos.

AE2

Nuestras organizaciones promueven la seguridad, el reporte de eventos y los principios de una cultura justa para todos nuestros mandos y el conjunto de empleados y empleadas, más allá de nuestra empresa, para nuestros proveedores/as y contratistas. Juntos favorecemos de forma activa tanto el respeto mutuo como la ayuda y la cooperación, con vistas a instaurar una relación de confianza y compartir una comprensión mutua del verdadero trabajo que realizamos.

AE3

La seguridad es una responsabilidad individual que está ligada a la formación, la experiencia, las normas y prácticas profesionales que caracterizan al cargo o a la función de cada persona. Nuestras organizaciones deben promover los comportamientos seguros y ofrecer un entorno profesional apropiado que permita realizar el trabajo de forma segura, lo que incluye especialmente la definición de tareas, las herramientas y los procedimientos.

AE4

En un entorno de explotación ferroviaria, las personas, a pesar de su formación, su conocimiento, su experiencia, sus competencias y su buena voluntad, pueden verse confrontadas al hecho de que sus propias limitaciones humanas, en combinación con efectos inesperados e imprevisibles del sistema, provoquen consecuencias indeseables. Nuestras organizaciones se comprometen a tomar las medidas necesarias para gestionar los riesgos, sobre todo, los que están ligados a los límites de la fiabilidad humana.



AE5

Las investigaciones y los análisis de eventos deben de tener en cuenta el comportamiento del sistema, las condiciones y los factores que influyen en las prácticas de trabajo, en lugar de atribuir responsabilidades individuales o de culpar. Este enfoque debe mantenerse excepto si se presentan casos de negligencias graves, violaciones deliberadas y acciones destructivas que comprometan significativamente el nivel de seguridad ferroviaria.

AE6

Los comportamientos seguros y las iniciativas que promueven la seguridad deben identificarse y compartirse dentro y fuera de la organización, demostrando con ello, la importancia que atribuimos a la mejora continua en seguridad.

AE7

Los empleados y empleadas de todos los niveles de nuestras organizaciones contribuyen, de forma activa y permanente, a definir cómo desarrollar, promover y evaluar regularmente los principios organizativos y las prácticas que favorecen una Cultura de Seguridad positiva.

AE8

El sello distintivo de la seguridad positiva es el compromiso compartido de los/las líderes y las personas para actuar siempre con seguridad, especialmente, cuando se enfrentan a metas y situaciones que comprometen la seguridad.

Índice



CAPÍTULO

4

Cultura de Seguridad

del Grupo Renfe

Durante las últimas décadas se pueden encontrar numerosas definiciones de Cultura de Seguridad. Para establecer la definición del Grupo Renfe, se ha considerado la definición ampliamente aceptada que da el sector de la aviación y la recientemente ofrecida por la Agencia Ferroviaria Europea. La Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) expresa en su manual de gestión de seguridad el concepto de Cultura de Seguridad como 'la forma en la que las personas se comportan, en relación con la seguridad operacional y los riesgos, cuando nadie está mirando' (OACI, 2009). En consecuencia, tal como muestra la figura 3, la Cultura de Seguridad es el resultado de:

- ▶ **Lo que creemos o pensamos:** creencias y valores arraigados en el grupo u organización, es decir, el núcleo de la Cultura de Seguridad
- ▶ **Lo que decimos sobre la seguridad:** viene recogido en el Sistema de Gestión de Seguridad y configura las normas y procedimientos que toda la organización debe conocer y aplicar
- ▶ **Lo que realmente hacemos:** generando de este modo la confianza que proporciona la coherencia entre el mensaje y su práctica (los comportamientos de las personas a través de los que se da efectividad a las creencias)



Figura 3. La Cultura de Seguridad se refleja en las buenas prácticas y comportamientos seguros según las creencias y los valores compartidos

La Agencia Ferroviaria Europea proporciona una definición más formal, que traducida se entendería como 'la interacción entre los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad (SGS) y cómo las personas los comprenden en función de sus actitudes, valores y creencias que se reflejan en sus comportamientos y decisiones'.

En el Grupo Renfe, la Cultura de Seguridad está constituida por los valores (qué es importante para cada persona) y las creencias (cómo las personas ven que funcionan las cosas) que, al interactuar con las estructuras y los sistemas de gestión de la organización, se reflejan en comportamientos que expresan la manera en la que hacemos las cosas en el día a día.

“ Pensar que la seguridad no es realmente importante, relativizar su carácter prioritario, incluso en momentos puntuales, puede llevar a situaciones potencialmente peligrosas ”

(AENA, 2018)



4.1 Nuestros principios de Cultura de Seguridad

Una Cultura de Seguridad que se adapte al modelo de negocio y estructura de una organización se debe asentar sobre unos principios que expresen la visión a conseguir y sirvan de guía en el comportamiento diario (figura 4).

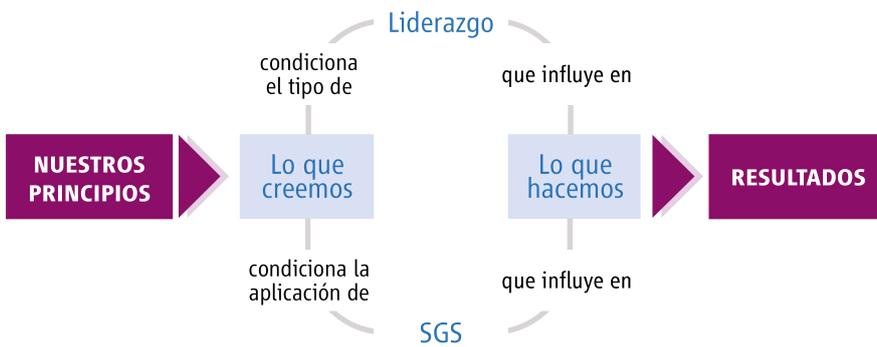


Figura 4. Nuestros principios refuerzan las creencias, a través del liderazgo y el SGS, para favorecer las buenas prácticas profesionales y los comportamientos seguros

El Grupo Renfe ha definido seis principios (figura 5), acordes a los atributos esenciales de la Declaración de una Cultura de Seguridad Europea firmada en Dubrovnik, que son los cimientos del modelo de Cultura de Seguridad del Grupo.



El Grupo Renfe ha definido sus seis principios, que son los cimientos de nuestro modelo de Cultura de Seguridad

Figura 5. Principios del Modelo de Cultura de Seguridad del Grupo Renfe

Nuestros principios

P1

Seguridad como valor esencial

En el Grupo Renfe valoramos la seguridad por encima de cualquier otro objetivo

- ▶ **Creencia:** la seguridad es un valor irrenunciable y prevalente, consustancial a toda actividad
- ▶ **Comportamiento asociado:** las personas demuestran que la seguridad no puede supeditarse a ningún otro objetivo
- ▶ **Relacionado con** los atributos AE1 y AE8 de la Agencia Ferroviaria de la UE (Declaración de Dubrovnik)

P2

Compromiso y liderazgo

Creemos que el liderazgo en la gestión de los riesgos de la operación evidencia nuestro compromiso con la seguridad

- ▶ **Creencia:** la forma de liderazgo influye, para bien o para mal, en el comportamiento de los grupos
- ▶ **Comportamiento asociado:** las personas demuestran en su quehacer diario su compromiso con la seguridad
- ▶ **Relacionado con** el atributo AE8 de la Agencia Ferroviaria de la UE (Declaración de Dubrovnik)

P3

Responsabilidad personal

Actuamos bajo la premisa de la responsabilidad individual en la práctica profesional, como reflejo de nuestro compromiso personal para mejorar la gestión de la seguridad

- ▶ **Creencia:** la seguridad es una responsabilidad individual
- ▶ **Comportamiento asociado:** las personas son proactivas en la gestión de la seguridad
- ▶ **Relacionado con** los atributos AE3 y AE8 de la Agencia Ferroviaria de la UE (Declaración de Dubrovnik)

P4

Apertura y confianza

Creemos que el respeto y la cooperación, en un clima de confianza mutua, fomenta la seguridad operacional

- ▶ **Creencia:** un clima de confianza mutua (estructura de dirección y personal operativo) favorece la mejora de la seguridad
- ▶ **Comportamiento asociado:** la organización promueve la confianza en las personas y en su SGS
- ▶ **Relacionado con** los atributos AE2, AE5 y AE7 de la Agencia Ferroviaria de la UE (Declaración de Dubrovnik)

P5

Vigilancia de la seguridad

La gestión de riesgos establece sistemas efectivos y continuos de control y vigilancia de la operación para comprobar que esta se realiza de manera segura

- ▶ **Creencia:** la seguridad se puede y se debe medir
- ▶ **Comportamiento asociado:** la organización utiliza indicadores para valorar el nivel de riesgo
- ▶ **Relacionado con** los atributos AE4 y AE7 de la Agencia Ferroviaria de la UE (Declaración de Dubrovnik)

P6

Aprendizaje y mejora continua

Aprendemos de nuestros resultados y convertimos las lecciones aprendidas en palancas para la mejora de la seguridad

- ▶ **Creencia:** la experiencia adquirida permite mejorar el nivel de seguridad
- ▶ **Comportamiento asociado:** la organización cambia en función de la evolución de los indicadores de seguridad y de las amenazas detectadas
- ▶ **Relacionado con** el atributo AE6 de la Agencia Ferroviaria de la UE (Declaración de Dubrovnik)



4.2 Modelo de Cultura de Seguridad: factores clave

Para lograr la implantación de los principios enunciados, se ha establecido un modelo inicial que define los factores considerados como clave para la medición de la Cultura de Seguridad.

Este modelo debe actualizarse con el tiempo para mejorar la precisión de esa medición de la Cultura de Seguridad. Los factores clave del modelo actualmente en vigor se definen a continuación.



F1 Compromiso de los gestores y gestoras

Factor clave vinculado con la forma en que los gestores y gestoras comprenden y comunican su propio compromiso con respecto a la seguridad. La actitud del gestor/a de la dependencia transmite una imagen clara (positiva o negativa) sobre la seguridad

F2 Colaboración y participación

Factor clave vinculado con la forma de participación de las personas en actividades relacionadas con la seguridad, tales como proyectos, encuestas, formación o campañas de sensibilización

F3 Cultura justa y notificación

Factor clave vinculado con el clima de libertad para notificar problemas relativos a la seguridad, incluida la autodenuncia de comportamientos peligrosos y el tratamiento dado a los infractores/as

F4 Comunicación y aprendizaje

Factor clave vinculado a la calidad de la información facilitada en materia de seguridad y a su utilización para el aprendizaje de la organización

F5 Gestión de riesgos

Factor clave vinculado a la forma en que se gestionan los riesgos en la operación ferroviaria normal o cuando se introducen cambios técnicos, operativos o de organización

F6 Compromiso entre compañeros y compañeras

Factor clave vinculado a la forma en que las actitudes entre compañeros y compañeras repercuten en nuestras propias actitudes

F7 Personal y equipamiento

Factor clave vinculado a la forma en que los recursos se ponen a disposición de la gestión de la seguridad: si son suficientes, si son adecuados y si se utilizan conforme a las prioridades reales

F8 Procedimiento y formación

Factor clave vinculado a la existencia de procedimientos adecuados a la forma de actuar de los trabajadores y trabajadoras, y a la formación impartida para entenderlos y aplicarlos

4.3 Facilitadores para la implantación de la Cultura de Seguridad

Para conseguir que los comportamientos de las personas reflejen los principios de cultura deseados, es imprescindible incluir en los planes de transformación un paquete de actuaciones que ejerzan de facilitadores del desarrollo de los factores clave (figura 6). Cada grupo de actuaciones constituye un facilitador.



Figura 6. Los facilitadores son las actuaciones que permiten el desarrollo de los factores clave que logran la implantación de los principios de Cultura de Seguridad

Los principales facilitadores en el Grupo Renfe son:

- 1 ▶ Apoyo y fomento de la seguridad por parte de los/las líderes
- 2 ▶ Política de comunicación
- 3 ▶ Política de notificación
- 4 ▶ Requisitos de seguridad para los servicios y suministros externos
- 5 ▶ Capacitación de las personas en el desempeño de sus funciones
- 6 ▶ Distribución de funciones y responsabilidades
- 7 ▶ Empoderamiento de las personas (autoridad y recursos) para cumplir con sus responsabilidades
- 8 ▶ Gestión de los recursos
- 9 ▶ Gestión de los riesgos de la operación ferroviaria
- 10 ▶ Medición y mejora continua del desempeño
- 11 ▶ Fomento y mejora del aprendizaje
- 12 ▶ Sistema de participación de las personas en la seguridad
- 13 ▶ Política de premios, sanciones y reconocimientos
- 14 ▶ Reconocimiento y aplicación de mejores prácticas
- 15 ▶ Revisión de procesos, procedimientos y sistemas



4.4. Alcance

Los principios de la Cultura de Seguridad se dirigen a todas las personas que trabajan en el Grupo Renfe, así como a otras empresas y a sus empleados/as que trabajan para el Grupo, y a organismos o grupos de interés, independientemente de la posición que ocupen y de las funciones que desempeñen (figura 7).

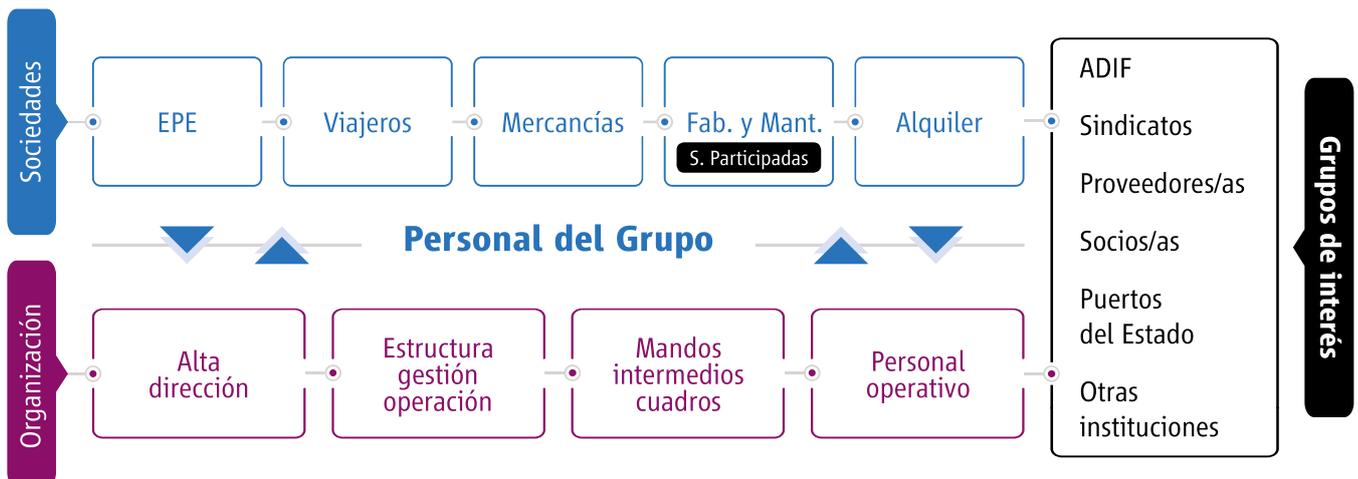


Figura 7. Aplicabilidad de los Principios de Seguridad de Renfe

renfe



4. Manual de Ferrocarriles

SEPARATA CONVOCATORIA
OPERADOR COMERCIAL DE INGRESO N2-2024

MANUAL DE FERROCARRILES. EL SISTEMA FERROVIARIO ESPAÑOL

INTRODUCCIÓN

ESTACIONES Y TERMINALES

EXPLOTACIÓN COMERCIAL EN EL TRANSPORTE DE VIAJEROS

SEGURIDAD EN EL FERROCARRIL

RECURSOS HUMANOS EN EL FERROCARRIL

LENGUAJE FERROVIARIO

ANEJO: PARQUE DE MATERIAL DE VIAJEROS



abril 2024

Alberto García Álvarez (editor y coordinador) • Eugenio Anubla • Queti Arteta • Iñaki Barrón •
Antonio Berrios • Fernando de Lucas • Gonzalo Delgado • Joan Carles Enguix •
Javier Fernández Arévalo • Javier Fernández López • Jordi Font • Pedro Fortea • Pilar García Fuertes
• Francisco Javier Gil • Moisés Gilaberte • Ignacio González Franco •
Miguel Jiménez • Antonio Lanchares • Francisco Lázaro • César López • Javier López Ortega •
Juan M. Lorite • Sergio Martín • Pilar Martín Cañizares • José Conrado Martínez •
Mariano Martínez Lledó • Luis E. Mesa • Daniel Ortega • Ricard Riol •
Jerónimo Robledo • Amador Robles • Gonzalo Rubio



MANUAL DE FERROCARRILES. EL SISTEMA FERROVIARIO ESPAÑOL

SEPARATA CONVOCATORIA OPERADOR COMERCIAL DE INGRESO N2 2024

Alberto García Álvarez (editor y coordinador) • Ricard Riol • Iñaki Barrón • César López Miguel Jiménez • Moisés Gilaberte • José Conrado Martínez • Antonio Berrios • Luis Mesa Santos Sergio Martín Cabo • Juan M. Lorite • Pilar Martín Cañizares • Amador Robles
Javier López Ortega • Eugenio Anubla • Javier Fernández Arévalo • Fernando de Lucas Francisco Lázaro • Gonzalo Delgado • Francisco Javier Gil • Ignacio González Franco • Jerónimo Robledo • Daniel Ortega Joan Carles Enguix • Antonio Lanchares Asensio • Pedro Fortea Queti Arteta • Pilar García Fuertes • Jordi Font Agustí
Mariano Martínez Lledó • Gonzalo Rubio García.

Prólogo: Andrés López Pita • Presentación: Ángel Jiménez Gutiérrez

MANUAL DE FERROCARRILES. EL SISTEMA FERROVIARIO ESPAÑOL

SEPARATA CONVOCATORIA OPERADOR COMERCIAL DE INGRESO N2 2024

Este documento es una separata del libro MANUAL DE FERROCARRILES. EL SISTEMA FERROVIARIO ESPAÑOL realizada para formar parte del temario de la convocatoria de Operador Comercial de Ingreso N2 de Renfe de 2024.

La obra completa pretende explicar los aspectos básicos del ferrocarril y ayudar a una mejor comprensión. También describe la realidad actual del sistema ferroviario español. Todo ello con la finalidad de facilitar el acceso y conocimiento de mundo del ferrocarril de las personas interesadas, ya sea por motivos profesionales o laborales, por afición o, simplemente, por curiosidad.

Reservados los derechos para todos los países de lengua española. De conformidad con lo dispuesto en el artículo 270 y siguientes del código penal vigente, podrán ser castigados con pena de multa y privación de libertad quienes reprodujeren o plagiaran, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica fijada en cualquier tipo de soporte sin la preceptiva autorización. Ninguna parte de esta publicación, incluido el diseño de la cubierta, puede ser reproducida, almacenada o transmitida de ninguna forma, ni por ningún medio, sea éste electrónico, químico, mecánico, electro-óptico, grabación, fotocopia o cualquier otro, sin la previa autorización escrita por parte de la editorial.

Queda prohibida expresamente la difusión a terceros, ya sea mediante pago o no, o en formato impreso o digital de esta separata y cualquier parte de ella.

MANUAL DE FERROCARRILES. El sistema ferroviario español. Separata convocatoria Operador Comercial de Ingreso N2 2024

ISBN: 978-84-09-31676-2

Depósito legal: M-33790-2021

© Alberto García Álvarez • Eugenio Anubla • Queti Arteta • Iñaki Barrón • Antonio0 Berrios • Fernando de Lucas • Gonzalo Delgado • Joan Carles Enguix • Javier Fernández Arévalo • Javier Fernández López • Jordi Font • Pedro Fortea • Pilar García Fuertes • Francisco Javier Gil • Moisés Gilaberte • Ignacio González Franco • Miguel Jiménez • Antonio Lanchares • Francisco Lázaro • César López • Javier López Ortega • Juan M. Lorite • Sergio Martín • Pilar Martín Cañizares • José Conrado Martínez • Mariano Martínez Lledó • Luis E. Mesa • Daniel Ortega • Ricard Riol • Jerónimo Robledo • Amador Robles • Gonzalo Rubio.

También han aportado textos: Equipos de la Dirección General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos de Renfe, Escuela Técnica Profesional de Mantenimiento, Servicio de Estudios de Renfe, Fundación de los Ferrocarriles Españoles y Plataforma Tecnológica Ferroviaria Española.

Prólogo: Andrés López Pita

Presentación: Ángel Jiménez Gutiérrez

Documentación y cartografía: Luis Eduardo Mesa

Coordinación técnica: Ignacio González Franco

Edición Gráfica y editorial: Marta Martínez Gomes

Coordinación fotográfica: Gonzalo Rubio García. Foto portada libro: Javier López Ortega

© RENFE

CONSIDERACIONES

Autores y cedentes de ilustraciones y fotografías: los autores de ilustraciones y mapas (✍) y de fotografías (📷) se indican en cada caso. Los más habituales, con abreviaturas son: GRG, Gonzalo Rubio García; JLO, Javier Lopez orteg; LMS Luis Eduardo Mesa Sanmtos MMG Marta Martinez Gomes; AGA Alberto García Álvarez; VFP Vanessa Fernandez Palmero; AHF Archivo Histórico Ferroviario de la Fundacion de los Ferrocarriles españoles; FGC Ferrocarrils de la generalitat de Catalunya.

Este documento es propiedad de sus autores, cada autor es responsable de los datos y opiniones incluidos en los capítulos o subcapítulos firmados por él. Los textos no firmados son responsabilidad de Alberto García Álvarez. Cuando las figuras o tablas se indican “elaboración propia” se entiende elaboradas por el autor del subcapítulo correspondiente.

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley.

Dado el carácter general de esta doicumento, se centra en el sistema ferroviario articulado en torno a la red ferroviaria de interés general (RFIG) española y los servicios que se prestan sobre ella. Ello no significa que no exista en España otro tipo de red ferroviaria (autonómicas, metros, tranvías, etc.) de gran utilidad es interés, y de hecho se mencionan en el documento cuando es posible. Por implicidad es positiva, las referencias a la red ferroviaria si no se indica a otra cosa se refiere a la citada RFIG.

Los datos físicos de la infraestructura están cerrados a 31 de diciembre de 2023, y los de trafico y económicos se refieren en general al año 2023.

Este documento es de carácter divulgativo y no tiene valor reglamentario. Por ello, no debe utilizarse para cuestiones legales o relacionadas con la seguridad en la circulación. En estas materias deben emplearse exclusivamente los textos legales y reglamentarios vigentes.

Índice

1.	INTRODUCCIÓN	1
	1.1. Sistemas ferroviarios	2
	1.2. El transporte público frente al transporte privado	7
2.	ESTACIONES Y TERMINALES	9
	2.1. Concepto y tipología	10
	2.2. Partes de la estación	16
3.	SEGURIDAD EN EL FERROCARRIL	24
	3.1. Seguro obligatorio de viajeros	25
4.	EXPLOTACIÓN COMERCIAL DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS	29
	4.1. Conceptos básicos. Clasificación de los servicios y segmentación de viajeros	30
	4.2. Magnitudes, unidades e indicadores	33
	4.3. Precios, distribución y venta de billetes	39
5.	RECURSOS HUMANOS EN EL FERROCARRIL	45
	5.1. El trabajo en el ferrocarril. Origen y evolución	45
	5.2. Organización del grupo Renfe	47
6.	LENGUAJE FERROVIARIO	51
	6.1. Glosario de términos ferroviarios	52
	6.2. Otras peculiaridades sobre el lenguaje ferroviario	59
7.	ANEJO: PARQUE DE MATERIAL DE VIAJEROS	63
	7.1. Parque de material rodante	64

Prólogo

Andrés López Pita¹

Es un hecho objetivo que, en las tres últimas décadas, el ferrocarril español ha incrementado de forma muy notable el papel que desempeñaba en el sistema de transporte a finales de los años 80 del pasado siglo.

Esta nueva posición ha tenido lugar, fundamentalmente, en las relaciones de larga distancia, en las cuales la implementación de servicios de alta velocidad ha hecho posible que el ferrocarril recuperase buena parte de la cuota de mercado que tenía, con anterioridad, el modo aéreo.

En otros segmentos de mercado, la tendencia indicada precedentemente no ha evolucionado de forma tan concluyente, y, por otro lado, en el ámbito del transporte de mercancías queda todavía mucho por mejorar.

En todo caso, la transformación experimentada por el ferrocarril español se ha debido, en primer lugar, al apoyo dado por los poderes públicos. Estos han sabido apreciar las cualidades de este modo de transporte para facilitar las condiciones de movilidad de los ciudadanos en un contexto de mayor concienciación sobre la preservación del medio ambiente.

En segundo lugar, es obligado destacar la gran tarea realizada por los profesionales del sector, incluyendo la imprescindible colaboración de las empresas tecnológicas relacionadas con el ferrocarril.

Debe destacarse que no era nada fácil pasar del ferrocarril del siglo XIX al ferrocarril del siglo XXI, al ser necesario incorporar nuevas tecnologías que suponían un cambio radical con relación a las vigentes en el ferrocarril español, herederas de las existentes en un tiempo ya muy lejano. Sin embargo, todo el colectivo mencionado precedentemente fue capaz de llevar a cabo la referida transformación.

Llegados a este punto es preciso no olvidar lo difícil que fue lograr superar un reto, que parecía imposible, a través de un importante esfuerzo personal de puesta al día de los técnicos y de las empresas españolas.

Sin embargo, en las próximas décadas, los profesionales del ferrocarril tendrán por delante a un reto no menos exigente: tratar de mantener el nivel alcanzado por el ferrocarril español y continuar adaptándolo a las necesidades de movilidad en el siglo XXI. Todo ello, en un contexto de obligada optimización de los recursos económicos que, confiemos, continúen aportando los poderes públicos, y con una visión global del sistema de transporte que permita aprovechar las mejores cualidades de cada modo.

Esta perspectiva de presente, pero también de futuro, es la que, pensamos, ha conducido a Alberto García a escribir, junto a las aportaciones específicas de un conjunto de especialistas ferroviarios del máximo nivel, esta publicación que el autor denomina modestamente: “Manual de Ferrocarriles. El sistema ferroviario español”. Con ella pretende, entre otros fines, facilitar la tarea de los encargados de continuar la tarea de modernización del ferrocarril ya iniciada hace más de treinta años.

Con carácter previo al análisis del contenido de la citada publicación, me gustaría señalar que la misma no puede considerarse tan solo como un Manual. Me parecería más adecuado titularla, quizás, del modo siguiente: “Visión integral del sistema ferroviario español”, pues creo que respondería mejor al contenido técnico, comercial, económico y legal que ofrece en su interior.

Quisiera referirme a continuación a Alberto García, para indicar que nadie más adecuado que él, para llevar a cabo la redacción, coordinación y edición de este magnífico libro, que será, sin duda, de gran utilidad para aquellos que se aproximen a su lectura. Su idoneidad para esta misión se deduce, en nuestra opinión, de una doble consideración.

La primera, su formación. En efecto, no es nada frecuente encontrar en el ámbito ferroviario, una persona con una trayectoria académica como la suya. Está en posesión de una doble titulación superior en Ingeniería Electromagnética (ICAI) y en Derecho. Junto a ellas, dispone también de un doble Doctorado en Ingeniería del Transporte y en Economía.

La segunda, su amplia experiencia práctica, de cerca de 40 años, en Renfe y Adif, desde niveles siempre de máxima responsabilidad. Sin olvidar, en paralelo, sus numerosas publicaciones en las cuales, a lo largo de tantos años, ha querido compartir, con gran generosidad, sus grandes conocimientos y sus notables aportaciones científicas.

El recordar, sucintamente, parte de su extenso currículum vitae, no ha tenido la finalidad de halagar los oídos de tan competente profesional. El objetivo no ha sido otro que anticipar al lector de esta publicación lo que se encontrará en su interior: una visión integral y completa de la complejidad del sistema ferroviario.

¹ ANDRÉS LÓPEZ PITA es catedrático emérito de Ferrocarriles (UPC) y miembro de la Real Academia de Ingeniería.

Esta es una de las grandes virtudes del libro que justifica, por si misma, su publicación. En efecto, en la actualidad y, como es bien sabido, nos encontramos en un mundo tecnológico superespecializado. Pero ello pone de manifiesto precisamente, la necesidad de disponer de una visión global que permita conocer y cuantificar la repercusión técnica y económica, de la toma de decisiones en un área determinada del ferrocarril en las restantes áreas, y, por tanto, en el sistema ferroviario como conjunto.

Como el lector comprobará durante su lectura, otra gran virtud de este es tener la sensación de que los diferentes capítulos han sido escritos por un único autor. Este hecho refleja con claridad, la elevada calidad de los expertos/as que han participado en su redacción, además de poner de manifiesto que la tarea de “coordinación” ha tenido realmente lugar.

Refiriéndonos a su contenido, se destaca que la presentación de cada capítulo es clara, atrayendo cada vez más al lector a medida que se progresa en la lectura. Un aspecto relevante son las tablas y figuras que acompañan al texto, logrando complementar y, en su caso, aclarar, conceptos que lo requerían.

Aun cuando todos los capítulos son del mayor interés, resulta obligado mencionar de forma singular, los referidos a la explotación técnica y comercial del ferrocarril. Y ello por dos motivos: el primero, por la falta de literatura ferroviaria donde se aborden de forma detallada las citadas cuestiones que son de la mayor importancia; el segundo motivo, se deriva de quedar reflejados en ellos, algunas de las principales contribuciones del autor del libro durante décadas.

El lector encontrará en el capítulo 9, dedicado a la “Economía y financiación del sistema ferroviario”, aspectos que por su interés en la toma de decisiones deben estar presentes en la mente de todo profesional del ferrocarril.

Para concluir, me gustaría señalar que el libro que el lector tiene en sus manos es el resultado del trabajo en equipo de un grupo de profesionales, a los que (como Catedrático de Ferrocarriles que fui durante cuatro décadas en la Universidad Politécnica de Cataluña), deseo agradecer su generosidad en el esfuerzo realizado y por la entrega de algo de lo más valioso que cualquier persona puede dar a los demás de forma altruista: su tiempo. Todo ello, para ayudar a la comprensión del mundo tan apasionante que configura el ferrocarril. Algunos de los lectores de este excelente libro serán, muy probablemente, los pilares en que se apoyará la vigencia de este modo de transporte en las próximas décadas.

Presentación

Ángel Jiménez Gutiérrez²

Si un manual es —como afirma su definición más extendida— “una publicación que recoge los aspectos básicos o esenciales de una materia”, y si “los manuales permiten comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema o materia”, estas definiciones se ajustan perfectamente a esta obra, en la que el tema objeto de descripción y análisis es el ferrocarril, entendido como un modo o sistema de transporte de personas y mercancías. Este Manual de Ferrocarriles se completa, además, con la descripción concreta y detallada del sistema ferroviario español.

Es una obra coral en la que ha participado una treintena de prestigiosos profesionales y equipos del sector, cada uno de los cuales ha aportado sus profundos conocimientos basados en la experiencia de años de trabajo.

Esta amplitud y profundidad no han sido, sin embargo, inconvenientes para que se exponga la materia de forma asequible —cual libro de texto— para que pueda ser útil a personas con muy diversos niveles de conocimientos previos, e incluso con conocimientos de solo una parte de la materia.

Pese a la diversidad de autores, el conjunto de la obra ofrece una visión global del amplio mundo del tren, ya que trata tanto de materias más técnicas —como la infraestructura y la red, o los trenes y los talleres— hasta otras más periféricas en los tratados clásicos de ferrocarriles como la regulación, la demanda o el patrimonio histórico-cultural. También incorpora un capítulo dedicado a la lengua especializada que aporta un gran valor porque el lenguaje no debe erigirse como una barrera para el conocimiento del mundo ferroviario, pero la especificidad de los términos empleados y la amplitud de la jerga utilizada justifica la necesidad de conocer el glosario de términos o el listado de abreviaturas y siglas que el incluye el Manual.

Para ser más didáctico, el libro permite varios niveles de lectura en función del interés o de los conocimientos previos de cada lector. Está plagado de ejemplos; incluye numerosos recuadros que explican “curiosidades” que captan la atención del lector para fijar el conocimiento; o ayudan con apoyos “para saber más”, que introducen a los más interesados en una materia concreta. Los enlaces de documentos en la web o en un repositorio adjunto permite tener referencias más completas para aquellos que quieran profundizar en alguna materia. Esta fórmula permitirá, además, contar con un documento vivo que se irá actualizando.

El libro, puede ser una guía muy útil para poner en relación materias diversas, para entender el ferrocarril de una forma sistemática y para acercarse a él tanto quienes desean trabajar profesionalmente, como aquellos que por cualquier motivo quieren estudiarlo, o simplemente por curiosidad personal o afición.

Hablar del ferrocarril en España es, en gran medida, aunque no en exclusiva, hablar de Renfe. Y por ello, Renfe, al impulsar y promover la elaboración de este libro, quiere contribuir al conocimiento del ferrocarril y que ese conocimiento sea útil para despertar potenciales vocaciones profesionales, porque detrás del ferrocarril están las personas que lo han ido construyendo y que lo seguirán haciendo, o simplemente para ayudar a dar a conocer su utilidad para la sociedad con sus contribuciones al bienestar de los ciudadanos y la sostenibilidad del sistema de transporte.

² ÁNGEL JIMÉNEZ GUTIÉRREZ es Director General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos de Renfe-Operadora.

1. INTRODUCCIÓN

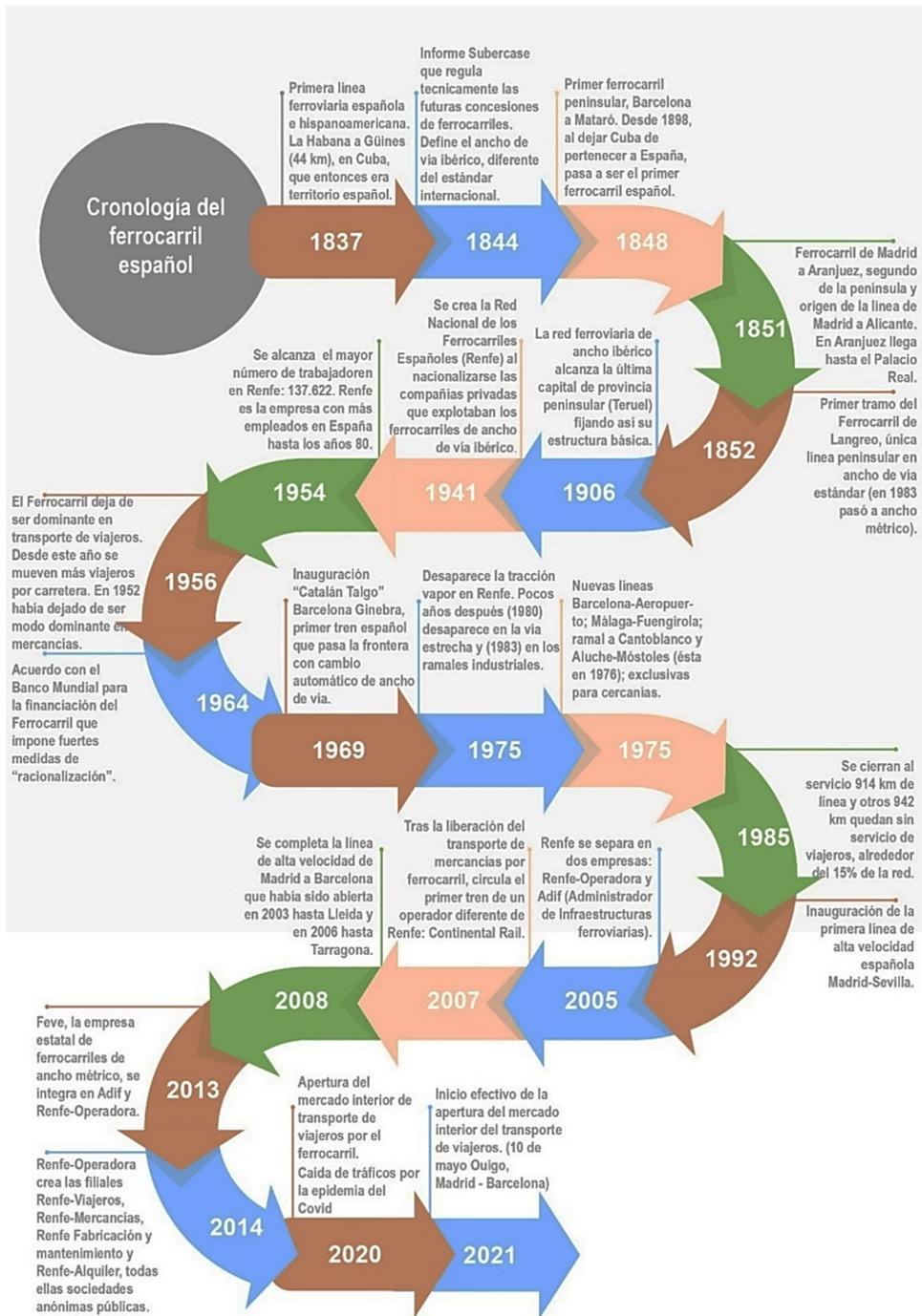
En la parte introductoria del Manual se define el sistema ferroviario, se repasa su historia, se hace una clasificación de los ferrocarriles y se describen sus principales características.

Se hace hincapié en el carácter de sistema que tiene el ferrocarril, lo que implica fuertes interrelaciones entre los diferentes elementos que lo componen. Estos elementos serán estudiados en las partes siguientes de este libro.

También se incluyen algunas reflexiones sobre el transporte público o colectivo (del que el ferrocarril forma parte) y se presenta una panorámica general del ferrocarril en el mundo.



□ **Hitos claves en la historia del ferrocarril en España**



1.1. SISTEMAS FERROVIARIOS

1.1.1. Clases de ferrocarriles

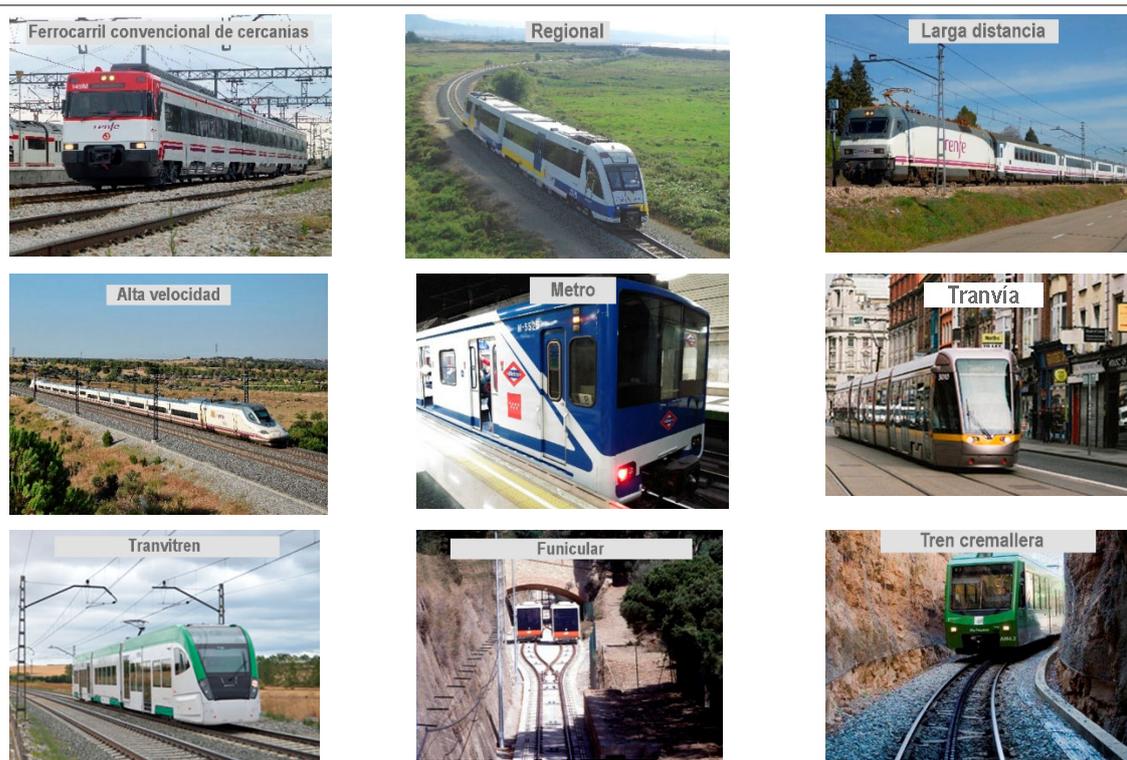
Ricard Riol Jurado

El ferrocarril se explota normalmente en todo el mundo por redes que agrupan líneas con características técnicas y sistemas de explotación semejantes. Llamaremos "sistemas ferroviarios" a los diferentes tipos de explotaciones ferroviarias.

□ **Ferrocarril convencional**

Los llamados "ferrocarriles convencionales" (*main line*, en inglés) son sistemas ferroviarios de tracción diésel o eléctrica, cuya velocidad característica alcanza como máximo los 220 km/h, y que están diseñados normalmente tanto para tráfico de viajeros como de mercancías. Suelen estar organizados alrededor de grandes redes

nacionales interconectadas o como subredes independientes, más o menos especializadas. En estos sistemas se prestan, además de servicios de transporte de mercancías, distintos tipos de servicios de viajeros:



Figuras 1.3, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9, 1.10 y 1.11. Diversos sistemas ferroviarios: de izquierda a derecha y de arriba abajo: ferrocarril convencional de cercanías, regional y larga distancia; alta velocidad, metro, tranvía, tranvitrén, funicular y tren cremallera. © GRG, FGC

- **Suburbano o cercanías**, alrededor de grandes núcleos de población y con elevada densidad de paradas, separadas entre 1 y 10 km, a una distancia de la ciudad central que se cubre en menos de una hora. En España existen 12 redes o “núcleos” de Cercanías. Este tipo de servicios son una pieza clave en la movilidad metropolitana de áreas congestionadas como Madrid o Barcelona.
- **Media distancia** (también llamados **regionales**), se trata de trenes que cubren trayectos intermedios entre los dos primeros, con un mayor número de paradas comerciales que los de larga distancia y menor que los cercanías, típicamente distancias entre 75 y 300 km con paradas cada 20 o 30 km.
- **Larga distancia o largo recorrido**, que son servicios directos o semidirectos entre grandes núcleos de población, separados entre sí por varios centenares de kilómetros. Estos servicios pueden ser diurnos (la mayoría en España) o nocturnos. En España estos servicios se organizan en “productos comerciales” entre los que pueden citarse AVE, Alvia, Euromed e Intercity.

El primer ferrocarril convencional español se estrenó en 1837 en Cuba (entonces parte de España), entre La Habana y Bejucal. La primera línea peninsular no se inauguraría hasta 1848, entre Barcelona y Mataró, tramo que actualmente forma parte de la línea R1 de Rodalies de Barcelona.

La mayor parte de los ferrocarriles convencionales en España están operados por Renfe Operadora y utilizan infraestructuras de Adif, ambas empresas públicas adscritas al Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana. Casi todos los servicios se realizan sobre líneas de ancho ibérico, que forman la mayor red ferroviaria del país. Renfe y Adif también explotan una extensa red de ancho métrico (RAM) en la cornisa cantábrica, así como dos líneas aisladas de cercanías en Madrid y Murcia.

Además de las redes de ámbito estatal, existen otros sistemas ferroviarios convencionales aislados, explotados por empresas públicas de las comunidades autónomas: Ferrocarriles de la Generalitat de Catalunya (FGC), Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana (FGV), EuskoTren y Serveis Ferroviaris de Mallorca (SFM). El 100% de los servicios sobre estas redes se encuentran electrificados salvo dos tramos de FGC y FGV. El tren de Sóller, también en Mallorca, es la única línea de viajeros cuya infraestructura y servicio permanece en manos privadas, desde su inauguración, en 1913.

□ Ferrocarril de alta velocidad

El ferrocarril de alta velocidad está diseñado para una velocidad superior a los 250 km/h (con máximas de 270 a 350 km/h) y una separación considerable entre estaciones, de alrededor de 100 kilómetros. Este tipo de líneas ferroviarias tienen parámetros de diseño diferentes y requieren trenes y sistemas de seguridad y señalización especiales, con mayor automatización y control que las líneas convencionales. En Europa se trata de infraestructuras de construcción relativamente reciente, siendo la primera línea la de París a Lyon en 1981.

España se estrenó con la alta velocidad entre Madrid y Sevilla y en 2021 cuenta con unos 2.981 km de líneas de alta velocidad, convirtiéndose en el país europeo con mayor longitud de líneas de estas características. A este hecho ha contribuido la geografía peninsular con grandes núcleos de población, pero muy distantes, entre los que el ferrocarril perdía competitividad frente al avión y a la carretera, transportes con mayores externalidades ambientales y sociales. Hoy el AVE ofrece un servicio altamente competitivo que conecta directamente con el centro de las grandes ciudades, y sus redes de transporte público urbano.

Los servicios de alta velocidad pueden ser de larga distancia o media distancia, denominados en España AVE y Avant respectivamente. En algunos países se prestan servicios nocturnos de alta velocidad.

□ Metro

El “metro” (contracción de “metropolitano”) es un ferrocarril, generalmente eléctrico, especializado en el transporte urbano o suburbano de alta capacidad, con estaciones normalmente entre 400 o 2.000 metros, y velocidades máximas típicas de 80 a 100 km/h. Los trenes de un metro son fácilmente identificables por disponer de un gran número de puertas a la altura de los andenes, para facilitar un rápido y masivo intercambio de viajeros en las estaciones.

El metro tiene una infraestructura totalmente segregada (es decir, separada del tráfico urbano), por lo que se ha convertido en un sistema muy competitivo para moverse dentro de las grandes y congestionadas áreas metropolitanas. La configuración más habitual del metro son recorridos subterráneos en vía doble, aunque también se pueden encontrar ramales en vía única y/o servicios sobre viaducto o sobre rasante con pasos a nivel con prioridad para este servicio.

Los metros son los sistemas ferroviarios más utilizados diariamente en todo el mundo, y sacan el máximo partido del ahorro energético y la alta capacidad del ferrocarril.

En España existen ocho redes de metro, gestionadas por Metro de Madrid, Metro de Barcelona, Metro de Bilbao, EuskoTren, FGC, FGV, SFM y SFM. Los metros de Madrid y Barcelona transportan alrededor de 2,1 y 1,3 millones de personas respectivamente en día laborable.

□ Metro ligero y tranvía

Los metros ligeros o tranvías son ferrocarriles generalmente eléctricos pensados para circular total o parcialmente por las avenidas y calles de las ciudades. Estos ferrocarriles se mueven al amparo del Reglamento General de Circulación con una velocidad máxima de 50 km/h en vías urbanas, aunque fuera de ellos pueden alcanzar velocidades de unos 70 km/h.

Las características más comunes de los tranvías son su bajo peso y el uso de un tipo de carril especial que queda enrasado con la superficie de las calles para evitar cualquier barrera física en las mismas. El auge del automóvil a partir de los años 20 hizo clausurar muchas líneas de tranvía en el mundo, pero la necesidad de reducir la congestión y la contaminación ha devuelto protagonismo a este tipo de ferrocarril en los cinco continentes desde los años ochenta del siglo XX.

Los tranvías de nueva concepción suelen diseñarse con piso muy bajo, a escasos 30 centímetros del suelo, para facilitar el acceso de todo tipo de usuarios. También circulan sobre plataformas reservadas para no sufrir los atascos del tráfico, con el que solo comparten trayectoria en los cruces.

En 2020 hay 11 redes tranvías en España, todas ellas construidas o recuperadas desde 1994, ya que los únicos tranvías que no han dejado de funcionar desde su primera implantación, salvo pequeñas interrupciones, son el Tranvía de Sóller (Mallorca) y el Tranvía Azul (Barcelona).

□ Tren-tranvía, tren-tram o tranvitrén

El tren-tranvía y el tranvitrén³ son híbridos entre el tren convencional de cercanías y el tranvía —generalmente eléctricos—:

- ❶ El tren-tranvía es un vehículo ferroviario convencional adaptado para poder circular por las vías urbanas de un tranvía;
- ❷ el tranvitrén es un tranvía convencional que puede ingresar en las vías de un ferrocarril convencional y circular a mayores velocidades que en zona urbana.

Fuera de los ámbitos urbanos presentan una velocidad máxima similar a la de un tren de cercanías (alrededor de los 100 km/h), mientras que en ámbito urbano se pueden hacer más paradas gracias a la configuración de tranvía, con mayor capacidad de acelerar y frenar. El primer tren-tranvía es relativamente reciente, se estrenó en 1980 en Karlsruhe (Alemania), y revolucionó la red de transportes de la ciudad al eliminar los trasbordos entre los trenes y los tranvías y permitir la expansión económica y más flexible de los servicios.

En España existe una aplicación en servicio (el TRAM de Alicante, de FGV); y dos en proyecto (la línea 2 de las Cercanías de Cádiz, que explotará Renfe, y el tramo La Asunción-León de ancho métrico).

□ Funicular

Los funiculares son sistemas ferroviarios aislados de vía muy inclinada, incluso hasta 50°, empleados para remontar grandes pendientes en las que un ferrocarril convencional no podría funcionar. Sus recorridos suelen ser cortos, de 300 m a 1.000 m y con un par de estaciones (superior e inferior) y a veces alguna parada intermedia. El mecanismo se basa en una rueda-motor situada en la estación superior que mueve un cable portador en cada uno de cuyos extremos se sitúa un tren a modo de contrapeso. El movimiento de los dos trenes es simultáneo, al estar unidos por el mismo cable, razón por la que la mayoría de los funiculares se construyen en vía única con un pequeño cruce en su parte central.



Figuras 1.12 y 1.13. **Funicular.** ↶ Izquierda: polea que transmite el movimiento al cable del Funicular de Vallvidrera. También se aprecia la mordaza del freno. ↷ Derecha: sala de máquinas en la que se alojan el motor y la polea. 📷 FGC

Seis de los doce funiculares españoles se encuentran en Catalunya (Montserrat-Santa Cova, Montserrat-Sant Geroni, Gelida, Barcelona-Vallvidrera, Barcelona-Tibidabo y Barcelona-Montjuïc); cuatro en el País Vasco (Bilbao-Artxanda, Bilbao-Mamariga, San Sebastián-Igueldo y Larreineta); y los otros están en San Lorenzo del Escorial (Valle de los Caídos) y Asturias (Bulnes, en los Picos de Europa).



Figuras 1.14, 1.15 y 1.16. Vista desde un nivel superior del funicular de St. Joan en Montserrat

📷 AÇA (2021)

³ Sobre este sistema híbrido entre tren convencional y tranvía puede consultarse el documentado trabajo de Luis Rentero Corral “Tranvía.tren: un nuevo concepto de transporte”, publicado en la revista Carril, en los números 83 y 84 (2018).

☞ PEOPLE MOVER

Los sistemas people mover pueden considerarse una clase de ferrocarril. Son sistemas guiados, de tracción eléctrica, automáticos y sin conductor que sirven a pequeñas áreas como aeropuertos o parques de atracciones. Realizan recorridos cortos, de unos cientos de metros, por lo que también se denominan transporte hectométrico. Los vehículos circulan sobre ruedas neumáticas con un dispositivo de guiado que impide que se desplacen lateralmente y la alimentación eléctrica se realiza por medio de un carril de potencia ubicado en la plataforma.

En España opera un people mover desde 2005 en el Aeropuerto Madrid-Barajas Adolfo Suárez, enlazando la terminal 4 con su terminal satélite.

☐ Tren cremallera



Figuras 1.17, 1.18 y 1.19. **Tren cremallera.** ↖ A la izquierda se observa la cremallera o tercer carril dentado entre los carriles; ↗ en el centro, el detalle de la cremallera fija; ↘ a la derecha, cómo engrana la rueda dentada del tren con la cremallera fija, en los tramos en que hay cremallera. 📷 FGC

Los trenes cremallera son ferrocarriles cuyos ejes tienen una rueda dentada entre las ruedas normales que circula engranada sobre un tercer carril, también dentado, para permitir el remonte de grandes pendientes. El tercer carril dentado solo se instala en los tramos donde la pendiente no podría ser remontada en simple adherencia por problemas de patinaje. Mientras el límite de las pendientes en ferrocarriles convencionales es de 25 milésimas (25 metros de altura cada kilómetro) y excepcionalmente 40 milésimas, los trenes cremallera superan pendientes del orden de las 150 milésimas (inclinaciones del 15 %).

☞ LUGARES A LOS QUE SOLO SE PUEDE LLEGAR EN TREN

Bulnes es el único pueblo sin acceso por carretera en España. Su único acceso mecánico es por el funicular, que también está adaptado para el ganado en trashumancia. Se comenzó a construir en el año 1998 y se terminó en el año 2001. Recorre la distancia entre Poncebos y la parte inferior del pueblo de Bulnes que es de 2.227 m. El funicular es de vía única y ancho métrico. Salva un desnivel de 402 m con una pendiente del 18,19 %. Dispone de un coche de pasajeros con una capacidad de 28 viajeros cada uno, y realiza 22 viajes al día en temporada alta y 16 en temporada baja. El tiempo que el funicular invierte en hacer el recorrido entre las dos estaciones es de unos 8 min. Está abierto todos los días del año, incluyendo Navidad y cualquier festivo, ya que los vecinos solo disponen de este transporte para bajar de Bulnes.

Por su parte, **Nuria** (en la provincia de Girona) es la única estación de esquí en España sin acceso por carretera. Todo su transporte habitual, ya sea de mercancías o de viajeros, se basa en el ferrocarril de cremallera que sube desde Ribes de Freser.



Figuras 1.20 y 1.21. ↖ A la izquierda, funicular de Bulnes; ↘ a la derecha, cremallera de Nuria con un vagón acoplado en cola para transporte de mercancías. 📷 Alsa, FCC

Los únicos trenes cremallera españoles se encuentran en Catalunya y están operados por FGC; se trata de las líneas Ribes de Freser-Núria y Monistrol-Montserrat. En el pasado, la red de tranvías de Granada disponía de una línea con cremallera hasta Sierra Nevada.

1.2. EL TRANSPORTE PÚBLICO FRENTE AL TRANSPORTE PRIVADO

Ricard Riol Jurado

El ferrocarril es uno de los modos de transporte públicos y colectivos. El *transporte público* se pone a disposición de todas aquellas personas que estén interesadas en utilizarlo, generalmente mediante el pago de un billete o una contraprestación económica. Así, por ejemplo, el tren o el autobús regular suele ser un transporte público.

El *transporte privado*, por el contrario, es aquel que se realiza exclusivamente para una persona o un pequeño grupo de personas, sin que sus horarios o condiciones estén publicados para que puedan utilizarlos otras personas. Por ejemplo, la utilización del automóvil por su propietario y su familia para un desplazamiento vacacional es un típico ejemplo de transporte privado.

Existe una cierta confusión entre el transporte público y el transporte colectivo. El transporte colectivo es que se destina a muchas personas que viajan juntas con el mismo origen y destino en un mismo vehículo, aunque no necesariamente tiene que ser público, utilizable por cualquier persona que lo desee. Por ejemplo, el autobús, por su capacidad, es un vehículo de transporte colectivo. Además, es público cuando realiza un servicio regular de larga distancia; pero es privado cuando realiza un transporte de escolares a un colegio. El tren es un modo de transporte público y colectivo.

□ Ventajas del transporte público colectivo

Desde el punto de vista del impacto en la sociedad, el transporte público colectivo es muy preferible al transporte privado individual (coche o moto):

- los costes económicos de la operación por cada viajero son inferiores;
- el consumo de energía y emisiones (de efecto local y de efecto global) por cada viajero son también mucho más reducidos que en el transporte privado;
- es menor el riesgo de accidente.

Por otra parte, el efecto sobre las demás personas es también distinto:

- Al viajar en un modo de transporte colectivo (tren o autobús, por ejemplo) cada persona contribuye a aumentar la frecuencia de este (es decir, a reducir el tiempo entre paso de trenes), y por ello a reducir el tiempo de espera de los demás (y consiguientemente el tiempo de desplazamiento de otras personas).
- En el transporte individual privado, al usar el coche, cada persona contribuye a la congestión del tráfico, lo que aumenta el tiempo de viaje de las demás personas.

Además, el espacio ocupado es notablemente menor en los modos de transporte colectivos que ofrecen más capacidad que el transporte individual. Así, un tranvía tiene entre cuatro y ocho veces más capacidad que los coches particulares; el metro, unas 16 veces más; y el tren de cercanías, 22 veces más.

Esto hace que el transporte colectivo tenga efectos externos (es decir, sobre los demás) positivos. Por ello, las autoridades tienden a favorecer el transporte colectivo, declarándolo servicio público, lo que permite que reciba ayudas y subvenciones, mientras que el transporte privado debería ser penalizado fiscalmente.

El consumo de energía y las emisiones por cada viajero son muy inferiores en los modos de transporte colectivo. Si además son de tracción eléctrica, hay una mayor reducción de emisiones, y estas no se producen en el lugar del transporte (típicamente en entornos habitados), sino en la zona de la central de generación de electricidad. En zona urbana, el coche de gasolina produce unas 9 veces más emisiones de CO₂ que el tranvía o el tren eléctrico.

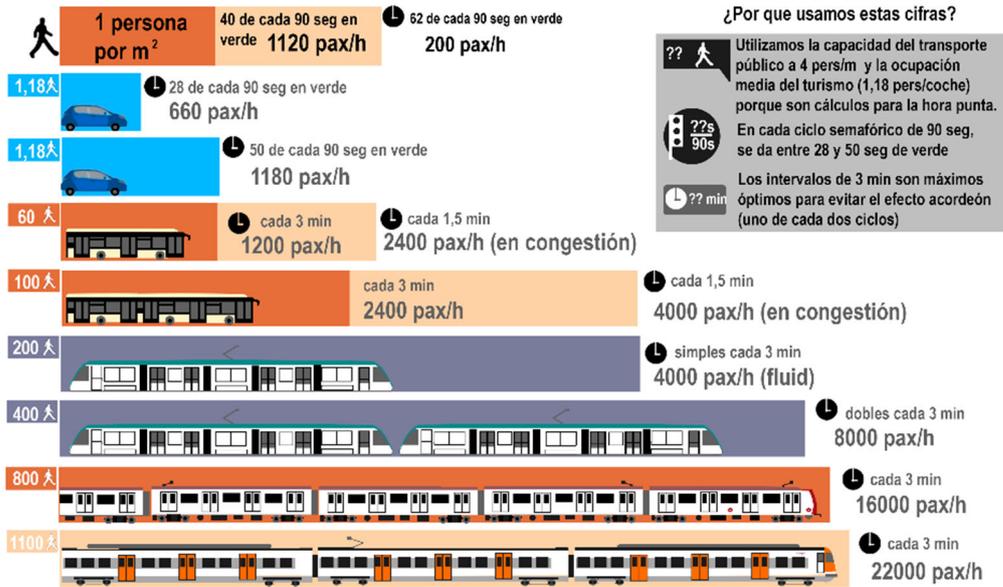


Figura 1.22. Capacidad, medida en personas por hora, de los distintos modos de transporte en zona urbana.

Plataforma del Transport Public (PPT). Transportpublic.org

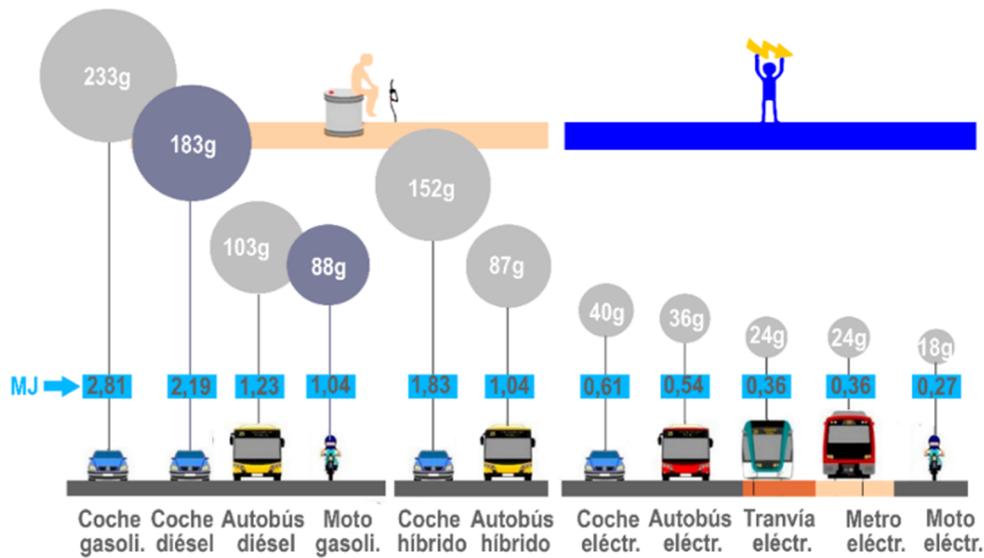


Figura 1.23. Energía (en megajulios) y emisiones de CO₂ (en gramos por persona y kilómetro) en distintos modos de transporte en zona urbana.

Plataforma del Transport Public (PPT). Transportpublic.org

2. ESTACIONES Y TERMINALES

Las estaciones ferroviarias constituyen el punto físico de interacción del sistema ferroviario con sus clientes (viajeros y cargadores de mercancías)⁴. Además, son instalaciones en las que se puede realizar venta de billetes y facturación de mercancías, así como procesos de circulación y operaciones de formación de trenes.

Por todo ello, su importancia en el ferrocarril ha sido y es muy grande desde los primeros tiempos hasta la actualidad. Las estaciones han sufrido una importante evolución a lo largo de los años, ya que han perdido importancia como punto de venta de billetes, a la vez que se ha ido reduciendo progresivamente el número de estaciones y ha aumentado el tamaño de las principales sobrevivientes. Una parte muy importante de las estaciones se ha especializado en el servicio de viajeros, o en el de mercancías o de circulación.



Figura 4.1. Estaciones de Zaragoza-Delicias: la construida por el Ferrocarril Central de Aragón en 1933, para la línea de Zaragoza Caminreal (primer plano) y la construida por el GIF en 2003 para la línea de alta velocidad Madrid-Barcelona (detrás). 📷

Alfonso Marco

⁴ Para más información sobre cuestiones de diseño de estaciones puede consultarse el libro *Diseño funcional y técnico de estaciones ferroviarias para viajeros*, de Alberto García Álvarez, 10ª ed., FFE, 2011 del que están extraídos gran parte de los esquemas de este capítulo.

2.1. CONCEPTO Y TIPOLOGÍA

Las estaciones ferroviarias son instalaciones en las que se realizan o se pueden realizar todas o algunas de las siguientes actividades:

- subir y bajar viajeros de los trenes,
- cargar y descargar mercancías de los trenes,
- vender billetes, facturar mercancías e informar del horario y prestaciones de los trenes,
- cruzar o adelantar trenes, y cambiar la composición de los trenes o realizar otras funciones relacionadas con la circulación de trenes.

Las estaciones están generalmente vinculadas a un asentamiento de población y en grandes ciudades es normal que existan varias de ellas.

En algunas estaciones medianas y grandes trabajan personas y tienen su base equipos que dan servicio a tramos de línea más o menos grandes (como las secciones de vía y obras o de electrificación) e incluso de toda la compañía o una zona (como las oficinas de Dirección).

Para atender todas estas necesidades, las estaciones en el caso más general disponen de:

- **Vías**, aparatos de vía y señales, para permitir el paso de los trenes por la estación o para situar a los trenes en las zonas adecuadas de subida y bajada de viajeros (punto de estacionamiento) o carga de mercancías; o para adelantar, cruzar o formar los propios trenes.
- **Andenes**, para que los viajeros puedan subir o bajar de los trenes. Como complemento existen pasos entre andenes, escaleras rampas o ascensores para permitir a los viajeros acceder al andén.
- **Muelles de mercancías** y otras instalaciones o equipamientos para la carga o descarga de los trenes de mercancías.
- **Edificios** para albergar a los viajeros y personal ferroviario, venta de billetes, espera de los viajeros, y almacenes para estocar las mercancías y objetos necesarios para la explotación de la estación.
- **Viales y aparcamientos** para que los viajeros o las mercancías puedan llegar y salir a la estación. También, en algunos casos, hay una zona de intercambio modal y en ocasiones, la estación está yuxtapuesta a estaciones de otros modos de transporte —generalmente de autobuses— y constituyen intercambiadores de transporte, especialmente necesarios en los servicios de cercanías en zonas metropolitanas.

En los orígenes del ferrocarril en casi todas las estaciones se realizaban (o se podían realizar) los tres tipos de actividades fundamentales y el personal ferroviario, bajo la dirección del Jefe de estación, desarrollaba todas las actividades relacionadas con los viajeros, las mercancías y la circulación y formación de trenes. También realizaba el personal de la estación otras tareas como su limpieza y mantenimiento.

□ Clases de estaciones

Las estaciones pueden clasificarse de acuerdo con muchos criterios.

Según su posición con respecto al terreno, puede ser:

- a cielo abierto,
- subterráneas (lo son muchas estaciones en las grandes ciudades).

Según la disposición de las vías a ambos lados de la estación, se puede distinguir entre:

- estaciones “en fondo de saco” o “término” (cuando los trenes no pueden continuar más allá de la línea), y/o,
- estaciones “pasantes” o “intermedias” (cuando los trenes salen y entran por los dos lados).

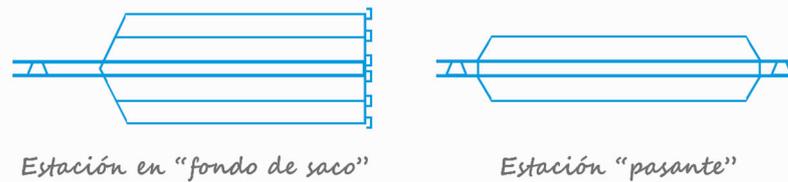


Figura 4.2. Tipos de estaciones por su posición en la red. En una estación en "fondo de saco" las vías terminan y los trenes han de salir por el extremo por el que llegaron. En una estación pasante, los trenes pueden entrar y salir por cualquiera de los dos lados. Fuente: García Álvarez, 2011

Según el servicio que prestan, las estaciones (entendidas en el sentido más general) se pueden clasificar en:

- **Estación propiamente dicha**, que presta todo tipo de servicios comerciales y de circulación o tiene un gran volumen de actividad e importancia.
- **Apartadero**, cuando permite servicios de circulación para cruce, adelantamiento o formación de trenes y la subida y bajada de viajeros. Suelen llamarse PAET (Puesto de Adelantamiento y Estacionamiento de Trenes), en donde no hay servicio de viajeros.
- **Terminal de mercancías**, cuando se presta servicio de mercancías, tanto para carga y descarga como para apartado de trenes y servicios logísticos.
- **Apeadero**, solo presta servicio de viajeros y está compuesto por uno o varios andenes y un edificio o refugio, generalmente de no gran tamaño, y no interviene en la circulación de los trenes. Aunque los apeaderos suelen ser pequeños y con pocos viajeros, los hay también de gran dimensión, como el de Barcelona-Paseo de Gracia que está entre las estaciones con más viajeros de España.
- **Cargadero**, cuando se presta servicio de mercancías, generalmente para un único cliente y no interviene en la circulación de los trenes.
- **Apartadero-cargadero y apeadero-cargadero** son categorías mixtas entre las anteriores.

Esta clasificación ha ido cambiando a lo largo de tiempo, empleándose nombres diferentes y, en algunas ocasiones, codificaciones alfanuméricas, pero se cita aquí por ser la más representativa, la que ha estado vigente durante más tiempo y aún actualmente en muchos casos se emplea como argot entre los ferroviarios.

Según el tipo de operadores cuyos trenes y clientes utilizan la estación y los productos de transporte que ofrece las estaciones se clasifican como:

- **Multioperador**, aquellas que dan servicio a diversos tipos de trenes de varias empresas ferroviarias.
- **De cercanías**, las que tienen un tráfico mayoritariamente de cercanías o regionales.
- **De alta velocidad**: cuando dan servicios exclusiva o mayoritariamente a trenes de alta velocidad.
- **De mercancías**.

□ Definición de estación desde el punto de vista de circulación

Señala el *Reglamento de circulación ferroviaria* que estación es la infraestructura ferroviaria consistente en una instalación de vías y sus aparatos asociados, protegida por señales, y en la que se desarrollan procesos de circulación.

Añade que, a efectos del Reglamento, se consideran "estación" las siguientes dependencias de circulación (además de las estaciones propiamente dichas, de los apartaderos y de los apartaderos-cargaderos):

- **Bifurcación**: punto de una línea, situado fuera de otra estación, donde comienza otra línea o confluyen varias líneas. Dispone de señales de entrada a efectos de gestión y regulación del tráfico ferroviario.
- **Puesto de adelantamiento y estacionamiento de trenes (PAET)**: instalación de carácter técnico que permite el adelantamiento y el estacionamiento de trenes.
- **Puesto de bloqueo (PB)**: instalación de carácter provisional situada en plena vía, que permite la intervención temporal en el bloqueo.
- **Puesto de banalización (PBA)**: instalación de carácter técnico que permite la banalización de la circulación de trenes.

- **Puesto de cantonamiento (PCA):** instalación de señalización situada en plena vía que permite dividir la longitud del cantón de bloqueo.
- **Puesto de circulación:** sector de vías, agujas y señales de una estación
- **Cambiadores de ancho:** cuando no estén integrada dentro de otra estación.
- **Bases de mantenimiento:** cuando no estén integrados dentro de otra estación.

Por el contrario, a los efectos de circulación, no se consideran estaciones los apeaderos, los cargaderos ni los apeaderos-cargaderos.

Cada estación, en cada momento, puede estar en una de las dos siguientes situaciones desde el punto de vista de circulación:

- **Con mando local,** cuando el control y accionamiento de sus instalaciones se realiza desde la propia estación.
- **Telemandada,** cuando el cuyo control y accionamiento de instalaciones se realiza a distancia desde un puesto de mando u otra estación.

Se denominan **estaciones colaterales** las estaciones contiguas que, en un momento concreto, intervienen en el bloqueo.

Desde el punto de vista de la reglamentación de circulación, una línea ferroviaria se divide en dos tipos de zonas:

- **estación,** que es la parte de la línea comprendida entre las señales de entrada de una estación, y
- **plena vía,** que es la parte de línea comprendida entre las señales de entrada de dos estaciones colaterales, fuera del dominio de ambas estaciones. Se considera que un tren se encuentra en plena vía, es decir, fuera del dominio de ambas estaciones, cuando lo están todos sus vehículos. En caso contrario, se entiende que se encuentra en la estación.



Figura 4.3. En la foto un jefe de estación haciendo una señal de parada a un tren en una de las pocas estaciones de la red en las que el edificio está a una altura significativamente mayor que la vía.

AGA (2006)

□ Modelos de propiedad y gestión

El propietario de una estación no tiene por qué coincidir con su gestor. Existen varios modelos posibles en cuanto a la propiedad y a la gestión de las estaciones.

En cuanto a la propiedad, puede corresponder:

- al propietario de la infraestructura,
- al gestor de la infraestructura (que puede no ser el propietario),

- a un operador,
- a un tercero.

La gestión admite tres modelos básicos:

- por un operador de servicios de transporte,
- por el administrador de la infraestructura,
- por un tercero.

El modelo más tradicional de propiedad y gestión corresponde al modelo clásico de organización del ferrocarril con empresas integradas de ámbito nacional y frecuentemente de propiedad pública. En este modelo, vigente en España hasta 2005, la gestión de la estación correspondía a esta empresa ferroviaria integrada, aunque la propiedad —en el caso español— correspondía al Estado.

La gestión de las estaciones por el operador tiene la gran ventaja de la alineación de objetivos y produce de forma automática una optimización de las inversiones y del tamaño de la estación, consigue el adecuado equilibrio entre servicios comerciales y servicios ferroviarios y, por todo ello, produce la reducción del coste del transporte.

Este modelo de gestión de estaciones tiene un encaje más difícil en los modelos de regulación del sector en los que se produce competencia entre operadores y por ello es posible que varios operadores presten servicios de transporte en una misma estación.

En este caso ya no resulta evidente la alineación de objetivos, puesto que, si un operador es el gestor de la estación, podría poner dificultades a sus competidores o tratar de obtener ventajas de su posición.

Por ello, en la mayor parte de los países con este esquema regulatorio del ferrocarril, las estaciones multioperador son gestionadas por el administrador de infraestructuras y, en algunos casos, por algún tercero independiente de los operadores. Sin embargo, hay muchos otros casos en los que cuando en una estación hay un operador ampliamente dominante, es este el gestor de la estación y ofrece servicios a otros operadores, si bien es preciso que se garanticen la independencia y la separación contable.

En el modelo de la separación en el que el gestor de infraestructura o un tercero explota la estación puede producirse la optimización aislada de la terminal y por lo tanto puede ocurrir que no sea el óptimo para el conjunto del sistema de transporte. Piénsese, por ejemplo, en el precio del aparcamiento: probablemente un precio elevado optimice los ingresos y el margen del gestor de la estación; pero a la vez puede producir que en algunos casos el coste del transporte ferroviario (puerta a puerta) se eleve y por tanto disminuya el número de viajeros que utilizan el tren en beneficio de otros modos de transporte (o bien del coche particular o bien del avión, si el precio del aparcamiento de aeropuerto es sensiblemente más barato).

□ Consideraciones normativas y regulatorias sobre las estaciones

En la *Ley española del sector ferroviario* (LSF) las estaciones son una parte de la infraestructura ferroviaria.

Para la ley, las estaciones están constituidas por:

- **Las vías principales y de servicio**, con los terrenos sobre los que se asientan y todos sus elementos e instalaciones auxiliares precisas para su funcionamiento.
- **Los andenes de viajeros y de mercancías.**
- **Las calzadas de los patios** de viajeros y mercancías, comprendidos los accesos por carretera y para pasajeros que lleguen o partan a pie.
- **Los edificios** utilizados por el servicio de infraestructuras.
- **Las instalaciones** destinadas a la **recaudación de las tarifas de transporte**, así como las destinadas a atender las **necesidades de los viajeros**.

Añade la ley que “no tendrán la consideración de estaciones de transporte de viajeros y terminales de transporte de mercancías las áreas dedicadas a otras actividades exclusivamente comerciales, logísticas o industriales, aunque se sitúen en el ámbito de aquellas”.

Las estaciones como instalaciones de servicio

En la LSF, la estación está considerada como una “instalación de servicio”. En concreto indica que son instalaciones de servicio, entre otras:

- las estaciones de transporte de viajeros, así como sus edificios e instalaciones conexas, incluidos los paneles de información sobre itinerarios y viajes y los emplazamientos propios para la venta de billetes;
- las instalaciones técnicas y logísticas de mercancías;
- las estaciones de clasificación y las instalaciones de formación de trenes, incluidas las instalaciones para maniobras;
- las vías de apartado.

Indica la ley que, si el explotador de alguna instalación de servicio se encuentra bajo el control directo o indirecto de un organismo o de una empresa que preste servicios de transporte ferroviario para los que se use la instalación y tenga en ellos una posición dominante, se organizará de manera que sea independiente de este organismo o empresa en lo que se refiere a su organización y toma de decisiones. Esta independencia puede conseguirse mediante la organización de varias divisiones dentro de una misma empresa.

Los administradores de infraestructuras ferroviarias y los demás explotadores de las instalaciones de servicio facilitarán el acceso de modo no discriminatorio, a todas las empresas ferroviarias y a los demás candidatos, incluido el acceso por vía férrea, a dichas instalaciones y a los servicios que se prestan en ellas.

Explotación de las estaciones de la RFIG en España

En España la totalidad de las estaciones de la Red ferroviaria de interés general (RFIG) son propiedad de Adif o de Adif-Alta Velocidad (con la excepción de las estaciones situadas en los puertos, que son propiedad del puerto correspondiente).

La explotación de estas estaciones es realizada normalmente por Adif, con la excepción de ciertas estaciones destinadas exclusivamente a los servicios de cercanías o regionales.

Estas estaciones “de cercanías” son explotadas por Renfe-Viajeros como operador en exclusiva de los servicios OSP que en ellas se prestan. En estas estaciones Renfe-Viajeros realiza el mantenimiento, limpieza, servicio de información, atención al viajero y, en definitiva, las actividades propias del gestor o explotador de la estación. Entre estas estaciones las hay de gran tamaño, como las de Madrid-Príncipe Pío o Barcelona-Plaza de Catalunya. La explotación por Renfe se rige por un convenio con Adif como propietario de la estación.

2.1.1. Denominación e identificación de las estaciones

Cada estación toma su nombre de la localidad a la que da servicio. De hecho, durante años era un imperativo legal que la estación tuviera el nombre del municipio en cuyo término estaba situada.

En muchos casos, y si no había confusión, podría no figurar completo el nombre del municipio, pero es una práctica que se ha evitado debido a que puede haber diversas localidades dotadas de estación con el mismo comienzo del nombre (por ejemplo, San Fernando de Henares en Madrid y San Fernando en Cádiz).

Existen ciertos casos en los que en un mismo municipio o localidad hay varias estaciones y por ello se distinguen con un sufijo (separado generalmente por un guion corto) que indica la zona o barrio en la que la respectiva estación está situada. Por ejemplo, en Madrid: Madrid-Príncipe Pío, Madrid-Chamartín, Madrid-Delicias, o Madrid-Puerta de Atocha; en Barcelona: Barcelona-Sants, Barcelona-Estación de Francia, Barcelona-Paseo de Gracia, Barcelona-Sagrera, etc.

En otros casos, la estación da servicio a más de un municipio y entonces se figuran los nombres de los dos o tres municipios atendidos con los nombres separados por guiones (en algún caso con la conjunción “y” si son dos localidades, o con comas y la conjunción “y” si son tres). Es frecuente que en estos casos no se figuren los nombres completos de las localidades para evitar denominaciones excesivamente largas. Por ejemplo: “Vega-Magaz”, que da servicio a la localidad de Vega de Magaz en la que está situada la estación, y a su Ayuntamiento, Magaz de Cepeda, en León. O “Pantoja y Alameda”, que servía a los municipios de Pantoja y de Alameda de la Sagra en la provincia de Toledo.

Como ejemplos de estaciones con nombre de tres centros de población pueden mencionarse “Balanya,

Tona y Seva”, o el antiguo nombre de la estación de Sant Martí de Centelles que era “San Martín de Centellas, Abella y Ayguafreda”.

En el caso de los apeaderos en núcleos de cercanías se suele evitar el nombre de la localidad pues puede haber muchas estaciones o apeaderos dentro de la misma ciudad. Sin embargo, esta práctica puede dar lugar a confusiones cuando en estas estaciones hay servicios de largo recorrido. Algunos ejemplos de estaciones sin nombre de la localidad son: “Sol”, “Aluche” o “Recoletos” en Madrid; “Goya” y “Miraflores” en Zaragoza. “Aeroport T2” es la estación del aeropuerto de El Prat en Barcelona; “Aeropuerto” la de Málaga-Costa del Sol; y “Aeropuerto T4” la de Madrid Barajas-Adolfo Suarez.

En los últimos años se ha extendido la costumbre de añadir al nombre de la localidad el de algún personaje vinculado a la localidad, generalmente en grandes estaciones para distinguir la estación de otras situadas en la misma localidad. En muchos casos este nombre se ha añadido al introducir en una ciudad una segunda estación de alta velocidad. Pueden mencionarse como ejemplos Málaga-María Zambrano, Segovia-Guimar, Bilbao Abando-Indalecio Prieto, Cuenca-Fernando Zóbel, Valencia-Joaquín Sorolla, Burgos-Rosa Manzano o Madrid-Chamartín Clara Campoamor.

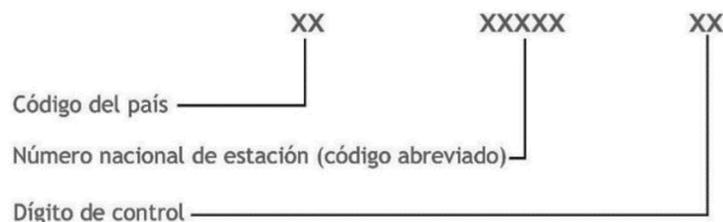
Cuando ha cambiado el nombre oficial de una población por la normalización lingüística en ciertas Comunidades Autónomas (que en algunos casos mantienen los nombres en las dos lenguas), se ha cambiado el nombre oficial de la estación. Así, La Coruña ha pasado a A Coruña; Orense, a Ourense; Gerona, a Girona; Lérida, a Lleida-Pirineus; Oropesa, a Orpesa; y Alegría de Álava a Alegría-Dulantzi

En el caso de los PAET sin servicio de viajeros o bifurcaciones suelen tener como denominación un elemento geográfico que no es población, como un río o un monte. Así, Riu Milans, Canal d’Urgell, Arcas Reales, Río Águeda, Coto da Torre, etc.

► Códigos de estación

Las estaciones y dependencias de circulación se han designado desde hace muchos años de acuerdo con la ficha UIC 920. Esta ficha tiene el propósito de identificar a nivel mundial biunívocamente cualquier estación, punto de venta de billetes, punto de cambio de tarifa, fronteras, bifurcaciones, cambiadores de ancho, oficinas, etc. Y ello, tanto para fines operacionales como comerciales.

Esta ficha define un código internacional de ocho caracteres con la siguiente estructura:



Los primeros dígitos designan el país en que se encuentra la estación o punto a identificar (71 en el caso de España); los cinco siguientes son el código nacional de la estación; y el último es un dígito de control que se calcula a partir de los demás y que tiene como objeto identificar errores. En España, los códigos de las estaciones son de cinco números (del tipo NNNNN) y los de las bifurcaciones son cuatro números precedidos de la letra B: BNNNN

Este código evita los errores derivados de la complejidad, ambigüedad y cambios en la denominación de estaciones y se emplea en todos los documentos y procesos internos del ferrocarril (sistemas de venta de billetes, control de tráfico, estadísticas comerciales, asignación de personal, etc.) para identificar la estación o dependencia. Los códigos de algunas de las más importantes estaciones en España son Madrid-Chamartín-Clara Campoamor, 17.000; Madrid-Puerta de Atocha, 60.000; Barcelona Sants, 71.801; Sevilla- Santa Justa 51.003; Valencia Estación del Norte, 65.000; Bilbao-Abando Indalecio Prieto, 13.200.

Aunque en el pasado no fue así, actualmente se asigna en general un único código a una estación incluso cuando presta servicio en varios anchos. Son, por ejemplo, los casos de Madrid-Chamartín (AV + RC); Barcelona-Sants (AV + RC); Córdoba (AV+RC); Ferrol (RC + RAM); Gijón-Sanz Crespo (RC + RAM); Santander (RC + RAM), etc.

2.2. PARTES DE LA ESTACIÓN

La palabra estación designa una gran variedad de instalaciones con funciones y tamaños muy diversos. Poniendo el foco exclusivamente en las estaciones sentido estricto y, dentro de ellas, en las de uso mixto (con servicios de viajeros y de mercancías, así como circulación) se hará un repaso de los grupos de elementos que componen una estación en este caso más general. Obviamente, en estaciones especializadas, algunos de estos elementos no existen.

□ Edificios

En prácticamente todas las estaciones hay una cierta variedad de edificios de diversos tamaños y funciones.

▶ Edificio de viajeros y otros anejos

El edificio de viajeros de una estación (que en muchos documentos es designado como EV) es el más característico y emblemático, y a veces llega a confundirse con el conjunto de la estación (que —hay que recordarlo—, además de edificios, contiene andenes, vías, etc.).

El edificio de viajeros en su formulación original y más elemental tiene:

- Vestíbulo para los viajeros, con acceso generalmente desde el lado ciudad y desde la Fachada del andén principal.
- despacho del jefe de estación o factor.
- Gabinete de circulación y oficina para venta de billetes, comunicada con el vestíbulo de viajeros a través de la taquilla.
- Almacén, con entrada desde el lado de la ciudad y desde el andén principal.
- En la planta superior se disponían una o varias viviendas para el personal de la estación (jefe de estación y factores).

Como edificios anejos para el servicio de viajeros pueden señalarse:

- Aseos, que estaban en un edificio pequeño, distante una decena de metros del edificio de viajeros. En él se separaban, con entradas diferentes, el aseo de señoras y el de caballeros.
- Marquesinas o refugios, que se suelen disponer en las estaciones de vía doble en el andén segundo para que los viajeros puedan cruzar las vías con tiempo y esperar a su tren a pie de vía. *Son muy característicos en la línea de Madrid a Hendaya.*

Las estaciones de mayor importancia o que albergaban más servicios podían tener más tamaño e incluir otras estancias dentro de la estación:

- Salas de espera más recogidas para los viajeros como alternativa a la espera en el vestíbulo (las había de 1ª y de 2ª clase).
- Despacho de venta de billetes, separado del gabinete de circulación.
- Almacenes para equipajes.
- Dependencias para lamparería, y otros servicios.
- Cantina o fonda que solía disponerse en un edificio aparte, si bien en las estaciones principales se integró dentro de edificio de viajeros.

Por el contrario, los apeaderos solo suelen disponer de un pequeño refugio en el andén para que los viajeros puedan esperar resguardados al tren.

A lo largo de los primeros años del ferrocarril se construyeron en España cientos de edificios de estación de este tipo, de diferentes tamaños y con diversos estilos arquitectónicos. La mayor parte de ellos sobreviven en la actualidad, si bien han sido muy reformados a lo largo del tiempo. En general se han integrado los aseos y la cafetería en el propio edificio de viajeros.

En muchos casos las estaciones han ido perdiendo personal, funciones y servicios, abandonándose las

viviendas. Muchos edificios de estación ya solo se emplean como refugio para viajeros y otros están completamente abandonados.

En el s. XXI se han ido demoliendo muchos de estos edificios de estaciones pequeñas y en ocasiones han sido sustituidos por refugios más modernos y funcionales. En las líneas con CTC se han situado los enclavamientos en edificios anejos de nueva planta con más garantías de seguridad y durabilidad, así como de más sencilla climatización.

Las estaciones ferroviarias pequeñas y medias se fueron construyendo con modelos arquitectónicos estandarizados para cada línea. Se establecieron categorías en función del tráfico esperado o de los servicios a alojar. Así, se definían estaciones de primera, segunda o tercera categoría, generalmente con un proyecto común. Las más importantes dentro de estos niveles solían tener una marquesina metálica adosada al edificio de viajeros para proteger a estos de las inclemencias del tiempo.

► Edificios singulares

En las grandes ciudades, o en los lugares sede de las antiguas compañías ferroviarias se optaba por construir edificios singulares de gran tamaño y relevancia arquitectónica. Estos edificios se levantaron al ir aumentando el tráfico a finales del s. XIX y principios del s. XX sustituyendo a los primitivos embarcaderos con los que se habían construido las líneas en su origen. Pueden distinguirse tres grupos de edificios, la mayor parte de los cuales sobreviven y son las principales estaciones españolas en la actualidad:

- Grandes edificios construidos por las antiguas compañías. Entre ellas, en Madrid, los de Príncipe Pío (Compañía del Norte), Atocha (MZA) y Delicias (Oeste); en Barcelona, los de Francia (MZA) y Vilanova (Norte); en Valencia, los de Alameda (Central de Aragón) y Norte (Compañía del Norte); en Alicante, Alicante-Término (MZA) y Alicante-Benalúa (Andaluces); en Sevilla, San Bernardo (Compañía de Andaluces) y Plaza de Armas (MZA); en Zaragoza, Arrabal (Norte), Delicias (Central de Aragón) y Campo Sepulcro (MZA). Otras destacables son Valladolid- Campo Grande, Burgos, Murcia del Carmen, Cartagena, Almería o Málaga. La estación de Alicante-Término (procedente de MZA) es la gran estación más antigua de las que se conservan en servicio, aunque evidentemente está muy reformada y ahora adaptada para la alta velocidad.
- Edificios construidos por Renfe (una vez integradas las antiguas compañías) entre 1941 y 1992, como los de Bilbao-Abando, Ávila, Zamora, Barcelona-Sants, Madrid-Chamartín, Orense, Santander o La Coruña-San Cristóbal.
- Edificios construidos para las nuevas líneas de alta velocidad. En algunos casos, como Madrid-Puerta de Atocha, Madrid-Chamartín, Granada, Barcelona-Sants o Lleida-Pirineus son edificios antiguos adaptados a la nueva funcionalidad y tamaño. Sin embargo, otros son edificios completamente nuevos como los de Zaragoza-Delicias, Sevilla-Santa Justa, Ciudad Real, Puertollano, Córdoba, Málaga-María Zambrano, Valencia-Joaquín Sorolla o Segovia-Guiomar. También la alta velocidad ha traído la construcción de nuevos edificios más pequeños como los de Huesca, Guadalajara-Yebes, Camp de Tarragona, Puente Genil-Herrera, Utiel-Requena, Sanabria, etc.

► El control de acceso a los andenes

Tradicionalmente en las estaciones el acceso a los andenes es libre para los viajeros y sus acompañantes y para las personas que van a recibir a los viajeros, aunque en algunas épocas y en ciertas estaciones se ha exigido el pago de un “billete de andén”. Este principio se quiebra en muchas estaciones de cercanías con tornos a la entrada o salida de los andenes y en las estaciones de alta velocidad.

En efecto, en la mayor parte de las estaciones de cercanías hay un control de billetes para el acceso a los andenes (y generalmente para la salida de ellos) con tornos automáticos ya que en los trenes no suele haber interventores en ruta.

En las nuevas estaciones de alta velocidad existe una novedad relevante en la distribución interior de la estación ya que hay un doble control de acceso a los andenes:

- un primer control de seguridad, con radioscopia de equipajes,
- un segundo control de títulos de transporte, de forma que únicamente los viajeros con billete válido pueden acceder a los andenes.

El control de seguridad de equipajes hace que en estas estaciones aparezca un segundo vestíbulo, solo

accesible a los viajeros con billete que han pasado el control de seguridad de equipajes. En este vestíbulo se suelen disponer, además de bancos de espera, salas VIPS (sustitutivas de las antiguas salas de espera de primera clase), aseos y cafeterías.

Dado que en algunas las estaciones de alta velocidad se producen grandes flujos de viajeros, se tiende a hacer en ellas dos vestíbulos y encaminamientos diferentes con flujos separados para las salidas y llegadas de viajeros. La primera estación que se proyectó así fue la de Zaragoza-Delicias, a la que siguió la de Madrid-Puerta de Atocha.

► Otros edificios e instalaciones

Además de los necesarios para los viajeros y otros servicios administrativos, en el entorno de las estaciones hay otro tipo de edificios.

Muchas estaciones cuentan, por ejemplo, con muelles cubiertos desde los que se puede cargar o descargar cierta clase de mercancías en los trenes, así como almacenes para el estocaje de mercancías y paquetería. En estas zonas de muelles o almacenes puede haber factorías (oficinas) para realizar cartas de porte y otra documentación de los transportes de mercancías.

En algunas estaciones también hay —o ha habido— silos para almacenamiento de cereal o depósitos de combustibles o de mercancías específicas. En estaciones con servicio de mercancías, la carga de los trenes se realizaba desde muelles descubiertos o cubiertos, y para los trenes de ganado existían muelles especiales con diversas alturas para cargar los animales en los distintos pisos existentes en los vagones-jaula de ganado.

Para la carga de contenedores suelen disponerse playas de vías con grúas-pórtico o con toros para la carga y descarga de los contenedores. Para la carga de otro tipo de mercancías puede haber instalaciones específicas como tolvas, sistemas de tuberías etc.

En las estaciones de mercancías de uso general además de los muelles solía disponerse de una grúa manual o de vapor para subir y bajar las cargas; de una báscula que permitía pesar los vagones; de un pequeño puente giratorio para dar la vuelta a los vagones y en algunas ocasiones apartarlos en instalaciones especiales, y de un gálibo que permitía comprobar antes de salir el tren que la carga no excedía de los límites debidos.

Naves con vías

También hay estaciones que cuentan con naves con vías, que pueden ser para guardar y proteger vagones, vagonetas, dresinas o incluso para realizar pequeñas reparaciones en el material. Como en Alar de Rey, Puebla de Sanabria, Aranda de Duero-Chelva, Águilas, Reinoso o Fuente de San Esteban se pueden ver este tipo de edificios.

Figura 4.4. Naves con vías con cubierta de madera en la estación de Fuente de San Esteban

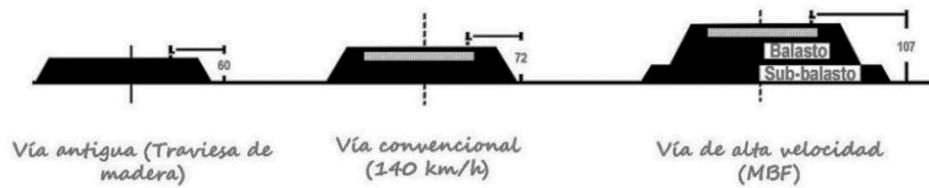
 AGA (2018)



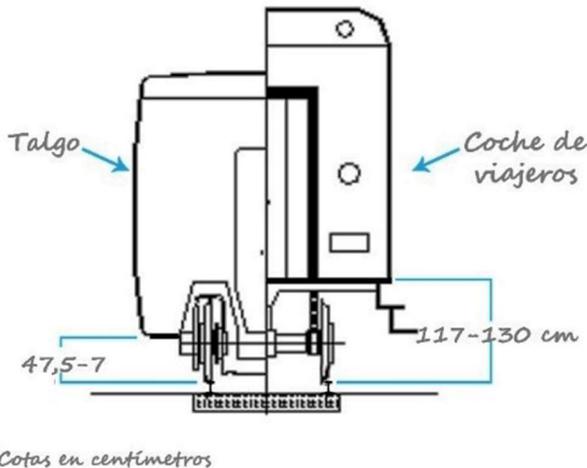
□ Andenes y pasos entre andenes

Los trenes suelen tener el piso bastante alto en relación con la vía: son normales alturas del piso del tren de más de un metro sobre el carril, que a su vez puede estar medio metro por encima del terreno natural.

Evolución de la altura de la cabeza del carril sobre el terreno



Altura típica del suelo al vehículo sobre el carril en coches de viajeros o Talgo



Figuras 4.5 y 4.6. ↑ La altura del carril sobre el terreno natural ha ido subiendo a medida que ha aumentado la velocidad de los trenes.

← El piso de los vehículos está, además, más alto que la cabeza del carril: 0,76 m en los trenes Talgo y entre 1,7 m y 1,3 m en coches convencionales.

✍ García Álvarez, 2011

Los andenes se disponen en las estaciones para que los viajeros puedan entrar y salir de los trenes con más facilidad. Los andenes son plataformas que permiten acercar a los viajeros a los trenes, reduciendo el salto en anchura y longitud.

La altura ideal del andén sería la misma altura del piso de los trenes, pero ello solo puede conseguirse en redes muy concretas, en las que circula un único tipo de material rodante o en las que el material rodante está normalizado para la altura del andén. Así ocurre, por ejemplo, en las redes de metros, en los ferrocarriles autonómicos, en la subred de vía métrica de la RFIG (antes Feve) o en Japón en la red de alta velocidad.

Hay que tener en cuenta que la altura del piso de un tren no es inamovible en el tiempo: puede cambiar por diversas circunstancias, como por ejemplo al reducirse, por desgaste, el diámetro de la rueda del tren, pudiendo haber diferencias de hasta 5 cm por este concepto. Por otra parte, cuando la vía está montada sobre balasto puede subir o bajar sobre su cota nominal dependiendo de las labores de mantenimiento de la vía. La vía en balasto —y con ella el piso de los trenes— tiende a bajar a medida que pasan los trenes y a subir cuando se descarga balasto para restablecer su geometría.

En las líneas con un único tipo de material (o con material que se ha diseñado considerando los andenes estandarizados), también se procura minimizar la distancia horizontal entre el andén y la entrada del tren, si bien esta distancia no puede ser cero, básicamente por las holguras entre las pestañas y el carril, el efecto de las suspensiones, tolerancias, etc. Para los viajeros que entran en el tren por su pie, distancias de hasta 10 o 15 cm no suelen ser problemáticas, pero sí lo son para las personas que deben entrar o salir en silla de ruedas, por lo que normalmente suele necesitarse una plataforma que sale del tren en algunas puertas para acercarse al andén y permitir el paso de estas sillas de ruedas.

En la mayor parte de los sistemas ferroviarios los trenes tienen anchuras y alturas del piso diferentes, por lo que los andenes deben cubrir la mayor parte de situaciones posibles. Generalmente se tiende a que el andén no esté por encima del piso del tren, por lo que suele escogerse como referencia el piso del tren más bajo y definirse la altura nominal de los andenes por debajo de esta altura del piso. Ello obliga a que el viajero tenga que salvar una cierta altura, lo que se hace mediante estribos o escalones en el propio tren.

En el pasado los andenes eran inexistentes o muy bajos (del orden de 30 o 35 cm de altura sobre el carril), lo que obligaba a salvar desniveles con frecuencia de casi 1 m de altura entre el andén y el tren. Actualmente

los andenes en la mayor parte de las estaciones españolas están situados a 76 cm sobre el carril (andenes para trenes de alta velocidad) o a 68 cm (andenes para trenes de cercanías). Estas alturas de andén reducen bastante el salto, teniendo en cuenta además que los trenes modernos tienden a disponer sus puertas en la zona de piso bajo, evitando situar las puertas encima de las ruedas, que las alejaría aún más del andén.

Es muy importante incidir en la trascendencia que tiene reducir en lo posible la diferencia de altura entre el andén y el tren, y también la reducción del salto horizontal. Distancias verticales y horizontales pequeñas:

- dan mucha seguridad a los viajeros, evitando caídas;
- ofrecen más comodidad y accesibilidad, especialmente para personas mayores o con equipajes voluminosos;
- reducen el tiempo de parada de los trenes, ya que los viajeros pueden entrar y salir más rápidamente.

Cuando los ferroviarios franceses estaban diseñando su sistema de alta velocidad y fueron a conocer el sistema pionero en Japón (donde, como se ha indicado, en las líneas de alta velocidad el piso de los trenes está a la misma altura del andén) observaron asombrados que los viajeros “no suben a los trenes o bajan de ellos”, sino que “entran o salen de los trenes”, lo cual constituye una ventaja formidable para la explotación del ferrocarril.



Figuras 4.7, 4.8 y 4.9. La diferencia de altura entre el piso del tren y el andén (como a la izquierda y en el centro) supone riesgos e incomodidades, especialmente para las personas mayores, y aumenta el tiempo de parada. Cuando el andén está a la altura del piso del tren, la seguridad, comodidad y rapidez son máximas.

◀ izquierda, coche convencional en Miranda de Ebro; ↑ centro, tren CAF serie 120 en Reus; ▶ derecha, tren Talgo serie 102 en Zaragoza-Delicias AGA.

Los andenes pueden atender a una o a dos vías (con anchuras típicas de cinco y nueve metros respectivamente). En ellos suelen disponerse bancos para la espera, y marquesinas para protección de la lluvia o el sol, o incluso refugios en las zonas más frías. Además, los andenes deben tener los elementos necesarios de información al cliente: cartelería, teleindicadores, megafonía, relojes, etc.

La longitud de los andenes debe corresponder con la del tren más largo, típicamente en las nuevas líneas de alta velocidad son de 400 m y en las líneas de cercanías, de 200 m o 220 m. En ocasiones en líneas con poco tráfico, típicamente para servicios regionales, los andenes pueden ser más cortos. Si son largos pero bajos se suelen recrecer únicamente en una pequeña parte de este para que al menos por una puerta o por todas las puertas de un coche se pueda acceder con menor diferencia de altura.

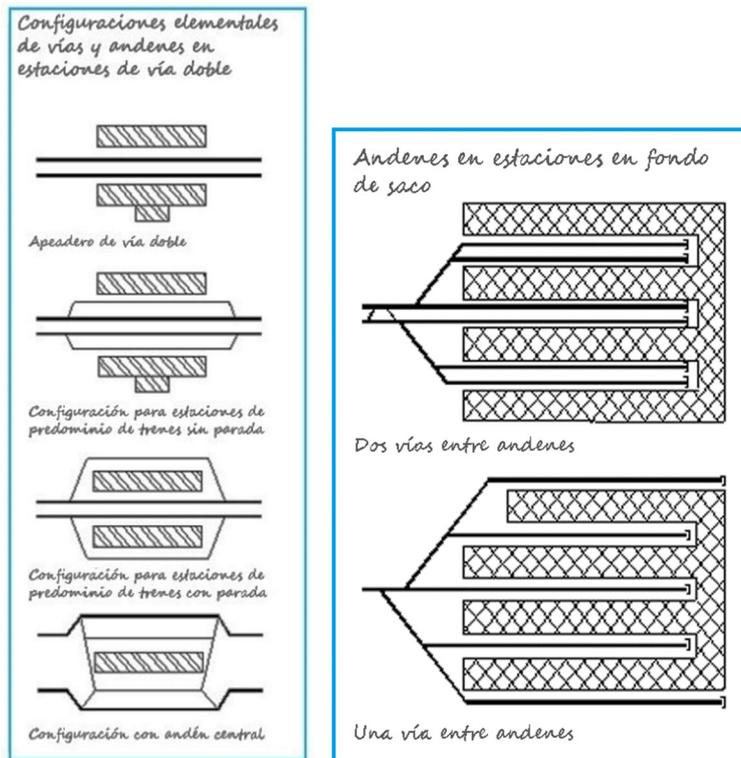
Pasos entre andenes

En las estaciones pasantes con una disposición clásica, los viajeros llegan a la estación a través de edificio de viajeros que da acceso a un andén denominado “andén principal”. Cuando los viajeros deban coger un tren que pase por otra vía sin acceso directo desde el edificio de viajeros deben pasar hasta el andén contiguo a la vía de paso del tren, por lo que es necesario cruzar las vías a través de los llamados “pasos entre andenes”.

Estos pasos pueden estar en tres posiciones con respecto a las vías:

- A la misma altura de las vías. Son pasos que cruzan las vías y que están entablonados, lo que les da continuidad para facilitar el paso de los viajeros y también de las carretillas. Estos pasos pueden estar

situados en un extremo de la estación, lo que aumenta el recorrido de los viajeros, o en una posición central con respecto a la estación, lo que reduce la longitud útil para el estacionamiento de los trenes, sobre todo cuando hay un tren situado en la vía principal. Esta posición también tiene el peligro de que los viajeros crucen por detrás del tren del que se acaban de viajar y sean arrollados por un tren directo que pase por una vía contigua cuya visibilidad está dificultada por el propio tren del que se han bajado. Por eso este tipo de pasos tiende a evitarse cuando es posible y en todo caso deben señalizarse adecuadamente para minimizar los riesgos.



Figuras 4.10 y 4.11. En las estaciones de fondo de saco se accede a todos los andenes desde la cabecera y cada vía puede tener andén a un lado o a los dos (izquierda) en las estaciones pasantes las vías generales pueden tener andén o no (derecha)

García Álvarez, 2011

- Por debajo de las vías (entonces se llama *paso inferior*). A estos pasos se baja por escaleras, rampas y/o ascensores. Suelen estar a una cota de unos 4 metros por debajo del andén.
- Por encima de las vías (llamado *paso superior*) a una altura de unos 7 metros por encima del andén.

Los problemas de acceso a los andenes no existen o son más reducidos en las estaciones en fondo de saco, ya que normalmente puede accederse a todos los andenes desde la cabecera de la estación.

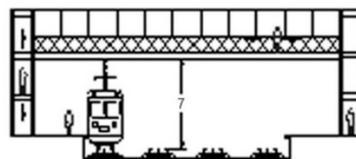
Tampoco existe este tipo de problemas en las estaciones subterráneas, ya que el vestíbulo está situado normalmente encima de las vías y de los andenes y desde el mismo se puede bajar a todos los andenes.

Cuando existen pasos superiores o inferiores o la estación es subterránea, deben establecerse núcleos de comunicaciones verticales entre los andenes y el paso o entre el vestíbulo y los andenes.

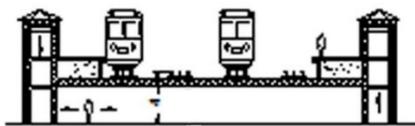
Estas comunicaciones verticales pueden ser escaleras fijas, escaleras mecánicas, rampas fijas, rampas o mecánicas o ascensores.



Paso a nivel



Paso superior sobre las vías



Paso inferior bajo las vías

Figuras 4.12, 4.13 y 4.14. Los pasos entre andenes pueden ser a la misma altura de las vías ↖ (arriba, izquierda), sobre las vías por un paso superior ↗ (arriba, derecha) o bajo las vías por un paso inferior ↙ (abajo, izquierda)

✍ García Álvarez, 2011

Para el acceso de las personas de movilidad reducida es recomendable la existencia de al menos un ascensor por cada andén, si bien la capacidad de los ascensores normalmente es limitada y no es conveniente que las comunicaciones verticales sean exclusivamente ascensores. Las escaleras mecánicas son una buena alternativa para las estaciones con muchos flujos de viajeros. En estaciones con menos tráfico, un ascensor y escaleras fijas pueden ser suficientes. Aunque las rampas requieren una mayor longitud, son preferibles siempre a las escaleras, pero las rampas fijas no son muy utilizadas en España, a diferencia de otros países donde constituyen una solución habitual.

□ Vías e instalaciones de circulación

Una parte fundamental de las estaciones la constituyen las vías, que permiten el paso de los trenes y su estacionamiento para la subida y bajada de viajeros y para la carga de mercancías.

También deben permitir el apartado de los trenes para operaciones de circulación como cruces o adelantamientos, o para permanecer un tiempo fuera de servicio hasta su próximo uso.

Las vías de las estaciones se pueden dividir en dos grandes grupos:

- Vías de circulación, que son aquellas por las que normalmente pasan los trenes. Dentro de las vías de circulación suelen distinguirse:
 - La vía general (hay dos vías generales en las líneas de vía doble) que son aquellas por las que circulan los trenes directos (los que no paran en la estación) y que se caracterizan porque normalmente no son vías desviadas y por lo tanto permiten el paso de esos trenes directos a mayor velocidad.
 - Las vías de apartado son las vías de circulación que no son generales y normalmente los trenes tienen que tomar aparatos de vía por vía desviada, para acceder a ellas entrando a menor velocidad.
- Vías de servicio, que son las que se utilizan para estacionamiento de los trenes y vehículos auxiliares durante periodos más largos de tiempo, o para la realización de labores auxiliares como limpieza, descarga de váteres acceso a instalaciones específicas, etc.

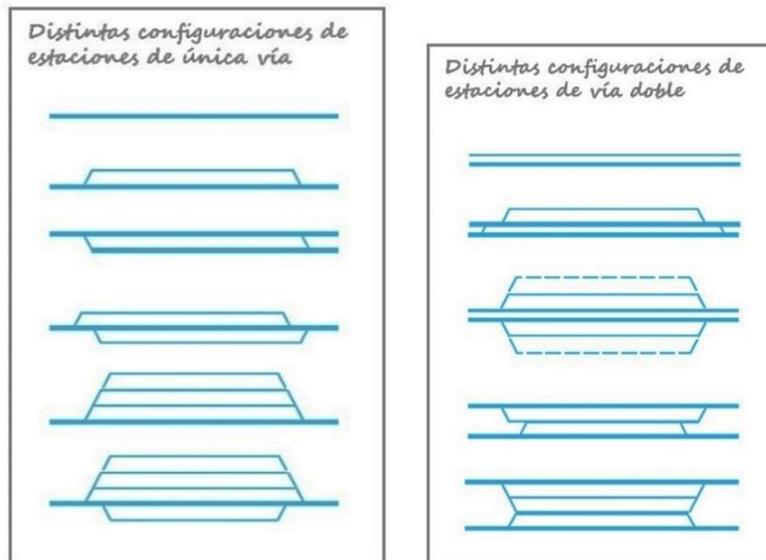


Figura 14.15. Las configuraciones de vías en las estaciones son diferentes en las líneas de vía única y vía doble y se caracterizan por la posición relativa entre la(s) vía(s) directa(s) y el resto de las vías de circulación

 García Álvarez, 2011

Las vías generales pueden tener andenes o no, si bien en las estaciones en las que los trenes circulan por ellas a velocidades de más de 200 km/h es recomendable que no los tengan. Las vías de servicio no suelen tener andenes, aunque en algunos casos se disponen escaleras para la subida y bajada del maquinista y otro personal de servicio que deba entrar a los trenes.

Las líneas de alta velocidad tienden a diseñarse con dos vías generales directas; y a los lados, dos o cuatro vías de apartado con dos andenes.

En las estaciones también hay desvíos, escapes y otros aparatos de vía para permitir operaciones de circulación de los trenes, así como las señales correspondientes para proteger estos movimientos.

3. SEGURIDAD EN EL FERROCARRIL

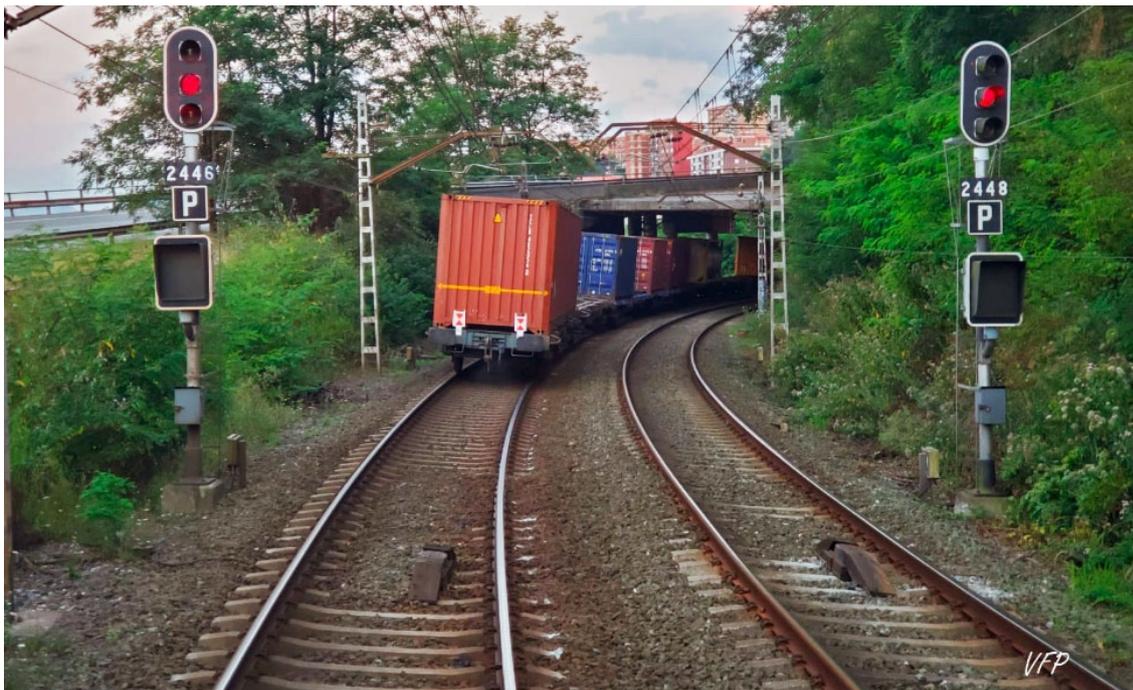
La seguridad es a la vez un atributo del ferrocarril y un objetivo a conseguir: la ausencia o poca probabilidad de daños o lesiones en los clientes o en el entorno es una propiedad que debe tener toda actividad humana y la de transporte en particular.

Cualquier modo de transporte debe ser seguro, es decir que no produzca daños o lesiones. La seguridad es una fortaleza del ferrocarril y ello hace que el ferrocarril tenga una ventaja en la elección de modo. Es necesario no solo que el ferrocarril sea seguro, sino que sea percibido como tal por los viajeros, ya que no siempre coinciden seguridad objetiva y subjetiva: el coche es un modo de transporte mucho menos seguro que el avión, sin embargo, los viajeros perciben el coche como más seguro.

La seguridad puede entenderse en tres ámbitos que en español reciben la misma denominación (“seguridad”), pero que en inglés se designan con términos específicos:

- La seguridad en la circulación o seguridad operacional (*safety*, en inglés), que trata las reglas y los procedimientos orientados a conseguir que los trenes no colisionen entre sí, descarrilen, o sufran otros percances similares.
- La seguridad de personas y bienes frente a acciones terceros (robos, agresiones, atentados, etc.) o de la naturaleza (*security*, en inglés). Puede incluirse también en este ámbito la autoprotección y la prevención de riesgos.
- La seguridad de los datos o instalaciones informáticas (*cibersecurity*, en inglés) que tiene por objeto la prevención y mitigación de riesgos relacionados con los entornos digitales: protección de datos, equipos, instalaciones y sistemas de comunicaciones.

La compensación de los daños derivados de los accidentes de todo tipo puede ser objeto de seguro (de daños, responsabilidad civil, seguro obligatorio de viajeros), o de una provisión para cubrir los efectos económicos de los daños.



3.1. SEGURO OBLIGATORIO DE VIAJEROS

Francisco Javier Gil

El Seguro Obligatorio de Viajeros (en adelante SOV), es un seguro mandatorio para las compañías de transporte público de personas, y se contrata en los términos de un Real Decreto de 1989, por el que se aprueba el Reglamento del Seguro Obligatorio de Viajeros. La finalidad de este seguro es indemnizar a los viajeros o a sus derechohabientes, cuando sufran daños corporales, en un accidente que tenga lugar con ocasión de desplazamiento en un medio de transporte público colectivo de personas, tanto terrestre como marítimo, siempre que concurren las circunstancias establecidas en el citado Reglamento.

3.1.1. Creación y evolución del seguro de viajeros

Para determinar el origen del SOV, hay que remontarse a dos Reales Decretos-Leyes de 1928 y 1929, mediante los cuales se implantó en España como una medida más dentro de la política de desarrollo turístico.

Durante todos estos años se han producido modificaciones, hasta el llegar al Reglamento mencionado, que han introducido el principio de libertad de contratación del SOV con cualquier compañía, la extensión de la cobertura del Seguro y la delimitación de las competencias del Consorcio de Compensación de Seguros. También se ha establecido que el SOV es compatible con cualquier otro seguro que pudiera concertar el viajero, dejando vía libre al perjudicado para exigir la responsabilidad en que pudieran incurrir los conductores y Empresas transportistas en relación con el accidente.

El SOV no libera a las Empresas transportistas, a los conductores de los vehículos o a terceros de la responsabilidad civil en la que, dolosa o culposamente, pudieran incurrir en relación con el transporte de personas. Las prestaciones satisfechas por el SOV no reducen el importe de la expresada responsabilidad civil.

Fuera de España no existe la obligación de disponer de un seguro obligatorio de viajeros, aunque sí está regulada la actuación en caso de que se produzca un daño a las personas. Por ello, en otros países, en el caso de accidente la cobertura que se facilita a los viajeros es exclusivamente la del seguro de responsabilidad civil.

En España, sin embargo, existen simultáneamente el SOV y el seguro de responsabilidad civil que son compatibles entre sí y con cualquier otro seguro que pudiera tener concertado el viajero. El SOV tiene la ventaja para el viajero de que, al ser un seguro de accidentes objetivo, no prejuzga la responsabilidad; mientras que en el seguro de responsabilidad civil quien alega un hecho debe acreditarlo.

3.1.2. La protección del SOV

► Personas protegidas

El seguro cubre a toda persona que en el momento del accidente esté provista del título de transporte, de pago o gratuito. Cuando este título se expide sin exigir la identificación del viajero, se presumirá que el accidentado estará provisto de billete en todos aquellos casos en que por las características del accidente sea verosímil el extravío o destrucción de dicho billete.

También están protegidos los menores de edad que, según las normas de cada modo de transporte, estén exentos del pago de billetes o pasajes.

Asimismo, está asegurado el personal de la empresa transportista dedicado a la utilización o el funcionamiento del vehículo, y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que se encuentren en ejercicio de sus funciones.

La protección del Seguro no alcanza a los asegurados que provoquen los accidentes en estado de embriaguez o bajo los efectos de drogas, estupefacientes o estimulantes, o mediante la comisión de actos dolosos.

► Prestaciones que ofrece

Con este seguro se da cobertura a las lesiones corporales que sean consecuencia directa del choque, vuelco, alcance, salida de la vía o calzada, rotura, explosión, incendio, reacción, golpe exterior y cualquier otra avería o anomalía que afecte o proceda del vehículo, en todos los desplazamientos que tengan lugar dentro del territorio nacional, así como en aquellos viajes que tengan origen en España y se desplacen al extranjero.

Además, el SOV, como norma general, tienen cobertura todos aquellos accidentes que ocurran durante el viaje, y los ocurridos, tanto antes de comenzar este, como los inmediatamente ocurridos después de terminar, siempre que, al producirse, el asegurado se encontrara en dicho vehículo. De manera que están cubiertos los accidentes ocurridos al entrar el asegurado en el vehículo o salir de él por el lugar debido, teniendo contacto directo con aquel, aun cuando lo tuviera también con el suelo. También están cubiertos los accidentes ocurridos durante la entrega o recuperación del equipaje directamente del vehículo.

Renfe además ha ampliado las coberturas del SOV a los accidentes o incidentes sufridos por los viajeros en los recintos o estaciones gestionadas por Renfe-Viajeros, y por ello, cubre los incidentes en escaleras mecánicas, ascensores, rampas o plataformas deslizantes, puertas automáticas, giratorias, máquinas de control de equipajes, torniquetes de control de acceso o salida a andenes, etc., en estas estaciones.

Las prestaciones a las que tiene derecho la persona accidentada son: la asistencia sanitaria necesaria y las indemnizaciones pecuniarias cuando se produzca muerte, incapacidad permanente o temporal del asegurado. Las indemnizaciones se abonarán conforme al baremo que, figura como anexo en el citado Reglamento. Los importes de las citadas indemnizaciones se han visto incrementados en el RD 627/2014, de 18 julio, de asistencia a las víctimas de accidentes ferroviarios y sus familiares, duplicándolas, pero únicamente para el servicio ferroviario de viajeros de competencia estatal.

En este Real Decreto de asistencia a las víctimas de accidentes ferroviarios y sus familiares, se dispone que las empresas ferroviarias de transporte de viajeros de competencia estatal están obligadas a contar con un “Plan de Asistencia a las Víctimas de Accidentes Ferroviarios y sus Familiares”, en el que se establecen todas las medidas necesarias para garantizar la asistencia a las víctimas. Con el SOV se presta la asistencia sanitaria inmediata y la posterior durante el proceso de incapacidad temporal, que precisan las víctimas del accidente, así como las indemnizaciones pecuniarias previstas en este Real Decreto.

3.1.3. Contratación y costes del seguro de viajeros

El SOV es obligatorio para todo el transporte público terrestre y marítimo en territorio nacional en vehículos con capacidad superior a 9 plazas, así como en teleféricos, funiculares, telesillas, telecabinas u otros medios de transporte por cable cuya capacidad sea inferior, estando las primas del seguro incorporadas al precio del transporte.

- La empresa transportista, como obligada a la contratación del SOV, es el tomador del seguro y el obligado al pago de la prima del seguro, cuyo importe repercute al viajero, incorporándolo al precio del transporte.
- Los asegurados son los viajeros, siempre que estén en posesión del correspondiente título de transporte, de pago o gratuito.
- Las aseguradoras asumirán y facilitarán los costes de las prestaciones necesarias (asistencia sanitaria, rehabilitación, etc.) e indemnizaciones por fallecimiento y secuelas derivadas del accidente, conforme a los baremos que figuran en el RD de 1989, en cuanto a la relación de las secuelas, y en el RD de 2014 en cuanto a la cuantía económica.

El coste de la prima del SOV se determina en el proceso abierto de licitación que se realiza la adjudicación del servicio. La prima depende del riesgo asegurado, la siniestralidad, las coberturas aseguradas, los límites de indemnización, etc. Por dar una idea del orden de magnitud del coste que puede representar, en 2018 fue algo menos del 0,1 % de los ingresos percibidos por los billetes de los viajeros o, lo que es lo mismo, unos 0,0074 céntimos de euros por cada viajero·km.

renfe Viajeros		Nº Billete: 1234567891234	Localizador: RTJFPCL2
David Martinez	Carné Profesional: 0000000 00	CombinadoCercanías: CNM8KJ	
Tel.: 000 000 000	Tarjeta RENFE: 00000000	DNI/CIF: ***** 601 X	
		Familia numerosa: 00000000 Z	
Fecha de Salida: 15/07/14 Espacio reservado para litera			
Salida: SEVILLA SANTA JUSTA	12:45h.	Coche: 3	Plaza: 13A
Llegada: MADRID PUERTA DE ATOCHA	15:20h.	Producto: AVE 02121	Clase: Preferente
Fecha de Salida: 16/07/14 Espacio reservado para litera			
Salida: MADRID CHAMARTIN	16:05h.	Coche: 5	Plaza: 8B
Llegada: BILBAO ABANDO INDALECIO PRIETO	21:09h.	Producto: ALVIA 04167	Clase: Turista
Metálico	P.V.P 66,75 €	Incluye: IVA transporte 10%, tasa de seguridad SOV.	Gastos de emisión billete 2,26 €
TARIFA FLEXIBLE	07102927610014	VCX	Terminal: RXJE0202 Nº Operación: 0552 Fecha: 14JUL14 Hora: 11:05
			TOTAL 69,01 €

Figura 14.12. El Seguro Obligatorio del Viajeros en el billete. El importe del SOV está incluido en del propio billete y representa menos del 0,1 % del importe de los billetes.

3.1.4. Principales estadísticas del SOV

Las reclamaciones que efectúan los viajeros cuando sufren algún tipo de incidente durante el transcurso del viaje o bien mientras permanecen en las estaciones de origen o destino (en aquellas cuya gestión corresponde a Renfe), se realizan utilizando el formulario de notificación de accidentes (FNAV), que se encuentra a disposición de los viajeros en todas las estaciones o pueden ser facilitados por los supervisores de tren.

Este formulario, completamente cumplimentado, es remitido al departamento de Renfe que realiza las gestiones necesarias para facilitar aquellas prestaciones que pueda necesitar el viajero accidentado. De estos formularios, se extraen los datos estadísticos que se consideran relevantes, como el lugar de ocurrencia del accidente, el tipo de tren donde viajaban (según su título de transporte), el género o edad del accidentado, así como su componente temporal (hora y mes), para conocer la accidentabilidad y actuar en consecuencia.

Los datos más relevantes, conforme lo que se ha indicado, y teniendo en cuenta que existe una variabilidad por las circunstancias que van aparejadas a los accidentes, son los que se indican seguidamente.

► Sucesos por causas y lugar de ocurrencia

Tomando como referencia cual ha sido la causa de los percances sufridos por los viajeros, bien cuando realizaban el viaje o bien cuando se encontraban en las estaciones de origen o destino, se puede determinar que las causas más frecuentes son:

- Al subir o bajar del tren, debido principalmente a la separación o altura existente entre el andén y el estribo del tren, por resbalones o por atrapamiento de las puertas del tren (en torno al 30 % de los incidentes).
- En el interior del tren, debido principalmente a caída de equipajes u otros objetos desde el portaequipajes superior, atrapamiento de extremidades con puertas del WC o de paso entre coches, frenazos bruscos y resbalones (del orden del 24 % de los incidentes).
- En las estaciones de cercanías, debido principalmente a resbalones por estar el piso mojado, al bajar o subir las escaleras de paso entre andenes o de la propia estación, por empujones de viajeros, o en los entarimados de paso de un andén a otro donde no hay pasos subterráneos (cerca del 15 % de los incidentes).
- En las escaleras mecánicas, debido principalmente a la parada brusca de las mismas, al resbalar en ellas, por empujones o caída incontrolada del equipaje o de otros viajeros (entorno al 12 % de los incidentes).
- En torniquetes, debido principalmente al cierre inesperado del torno sin llegar a pasar el viajero (alrededor del 4 % de los incidentes).

► Sucesos por tipo de tren y fechas

Del total de incidentes que se producen anualmente, en torno al 57 % se producen en el servicio de Cercanías, alrededor de 11% en Media Distancia y aproximadamente un 30 % en AVE/Larga Distancia. En la red de ancho métrico (Feve) estarían cerca del 2%.

Los meses de julio, agosto y diciembre, son los meses donde se producen un mayor número de sucesos, que también tiene su correspondencia con un mayor número de viajeros.

Respecto a la franja horaria donde se producen más percances es la comprendida entre las 10 horas y las 17 horas, periodo en el que ocurren alrededor del 50 % de los mismos.

▶ **Víctimas de los sucesos (género y edad)**

Teniendo en cuenta el género de la persona accidentada, en torno al 70 % de los accidentados son mujeres y el alrededor del 30 % son hombres.

En cuanto a la edad de las personas accidentadas, aproximadamente el 45 % son mayores de 50 años, destacando que en torno al 30 % son mayores de 65 años.

▶ **Prestaciones**

En cuanto a las prestaciones realizadas por la aseguradora, en torno a un 48 % de los incidentes no necesita ningún tipo de prestación y, por tanto, tampoco tiene ninguna consecuencia económica. Aproximadamente un 39 % precisa asistencia sanitaria por parte de la aseguradora, con el correspondiente gasto. Finalmente, en alrededor de un 13 % de los casos se efectúan pagos de indemnizaciones por secuelas derivadas de los accidentes.

▶ **Accidentabilidad**

Anualmente, se produce un incidente por cada 314.000 viajeros transportados. Es una cifra que está evolucionando positivamente (ya que va aumentando el número de viajeros transportados por cada accidente) conforme van mejorando los sistemas de gestión y la seguridad en los trenes.

4. EXPLOTACIÓN COMERCIAL DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS

Servicio de Estudios Renfe

La explotación comercial de los servicios de viajeros en un modelo con separación vertical es realizada por una o varias empresas operadoras, que en la terminología legal se denominan "empresas ferroviarias".

La explotación comercial incluye el diseño de los trenes y el dimensionamiento del parque; la formación y selección del personal; la definición de la oferta (productos, horarios, precios y frecuencias). Todo ello orientado para conseguir los objetivos perseguidos por el operador.

Esta actividad es muy diferente en dos tipos de servicios:

- **Servicios comerciales.** En ellos el operador goza de una amplia autonomía para conseguir sus objetivos, con un parque y una oferta que diseña a su riesgo y ventura;
- **Servicios OSP (con obligación de servicio público).** Al ser financiados por una autoridad pública, es esta autoridad la que define la oferta y corre con el riesgo económico de la operación.



4.1. CONCEPTOS BÁSICOS. CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS Y SEGMENTACIÓN DE VIAJEROS

El transporte de viajeros por ferrocarril es la actividad de llevar personas y sus equipajes de un lugar a otro, a cambio de una remuneración, y empleando para ello de forma primordial el ferrocarril.

Esta definición no excluye que puedan prestarse otros servicios complementarios, ya sean en el propio viaje (restauración, entretenimiento, etc.) o antes o después de viaje (acercamiento al origen o destino). De hecho, el transporte se incluye en el proceso más amplio de la movilidad, que debe dar soluciones a las necesidades integrales de las personas que necesitan o desean desplazarse de un lugar a otro.

Normalmente el transporte de viajeros se realiza en trenes dedicados exclusivamente a esta función y que son diferentes de los trenes de transporte de mercancías, aunque en el pasado han existido trenes dedicados a ambas funciones, llamados “trenes mixtos”.

En los trenes de viajeros, además de los equipajes propios de los pasajeros, se pueden transportar mascotas o animales domésticos, y pequeños paquetes ajenos a los viajeros denominados “encargos”.

Principales características del transporte de viajeros por ferrocarril

El de viajeros por ferrocarril es un modo de transporte:

- público, que se ofrece a todos aquellos que quieran contratarlo a través de un precio;
- colectivo, ya que dentro de cada tren se transportan muchos viajeros que han contratado el servicio independientemente;
- con una oferta regular, que funciona con un horario o unas frecuencias prefijadas. En algunas ocasiones se ofrece el servicio en forma discrecional o chárter, con un horario especial para permitir la asistencia a algún acontecimiento deportivo o cultural, o para un grupo amplio de personas, pero en la práctica esta oferta chárter resulta muy marginal en el ferrocarril, aunque está muy extendida en el transporte por autobús o avión;
- explotado en forma empresarial para dar servicio a clientes. Esta característica marca una importante diferencia con el coche particular que es empleado normalmente por sus propietarios.

Como consecuencia de ello, el ferrocarril tiene para la sociedad todas las ventajas del transporte colectivo. A ellas se suman las específicas del modo ferroviario que se concretan en una gran capacidad de transporte (que implica costes económicos y ambientales por viajero muy reducidos), la posibilidad de una velocidad media muy alta, un reducido consumo energético y un alto nivel de seguridad.

Clasificación de los servicios de viajeros por su distancia y recurrencia

Los servicios de viajeros por ferrocarril pueden ser:

- urbanos (como el metro o el tranvía),
- interurbanos, que son los destinados a prestar servicios entre ciudades. Estos suelen clasificarse en tres grandes grupos en función de la distancia recorrida:
 - Cercanías, que son servicios destinados fundamentalmente a atender las necesidades de movilidad recurrente en las grandes ciudades o áreas metropolitanas. Las distancias suelen ser inferiores a 75 km con tiempos de viaje máximos por debajo de una hora.
 - Regionales o media distancia, que suelen cubrir distancias entre 75 km y 300 km, si bien también se incluyen en este segmento trenes con recorridos más reducidos en entornos rurales o fuera de grandes áreas metropolitanas. También hay servicios más largos, pero destinados a ser utilizados en sus paradas intermedias por viajeros que hacen recorridos más cortos. España es de los pocos países del mundo en donde hay servicios regionales de alta velocidad (denominados comercialmente Avant).
 - Largo recorrido o larga distancia, con recorridos normalmente por encima de 300 km. En este grupo se incluyen los servicios de alta velocidad (entendiendo por tales los que circulan en la

mayor parte de su recorrido a velocidades iguales o superiores a 250 km/h). Según el horario en el que circulen, pueden ser nocturnos o diurnos. Los trenes nocturnos están en retroceso debido a sus altos costes de explotación y a que la aparición de servicios de alta velocidad ha reducido el tiempo de viaje de los servicios diurnos, lo que hace poco atractivos los servicios nocturnos.

□ Clasificación en servicios comerciales y servicios públicos (OSP)

Desde el punto de vista de su régimen de financiación, es posible establecer una diferenciación entre dos grandes grupos de servicios de viajeros. Esta clasificación es muy relevante para analizar sus formas de explotación. Así, los servicios se pueden clasificar en:

- Servicios comerciales, que son aquellos que el operador presta sin recibir ninguna subvención o ayuda. Se supone, por tanto, que su explotación es viable económicamente (o al menos el operador compensa el déficit de unos servicios con los beneficios de otros). En su diseño y explotación el operador goza de amplia autonomía.

El que no se subvencione el servicio no impide que se le pueda imponer algún tipo de obligación del servicio público, con la compensación correspondiente, como pudiera ser la obligación de hacer un descuento a los miembros de familias numerosas, recibiendo del Estado a compensación ese descuento. *(o como ocurre, por ejemplo, con la compensación que se ofrece a las aerolíneas por los descuentos del 75% sobre el importe del billete que se les impone que hagan a los residentes en las islas en sus viajes a la península).*

En España los servicios comerciales por ferrocarril son todos los servicios de larga distancia (tanto de alta velocidad como convencionales, diurnos y nocturnos), y los trenes turísticos e históricos.

- Los servicios declarados Obligación de Servicio Público (OSP), que son definidos como tales por alguna autoridad (estatal, regional o municipal) interesada en que se presten tales servicios. La autoridad que los declara debe financiar el déficit de explotación que producen estos servicios, abonando el déficit y un beneficio razonable al operador de estos.

En España son todos los servicios regionales (incluyendo Avant, regionales de alta velocidad,) y todos los servicios de cercanías.

Sobre la financiación de los servicios de largo recorrido que no hayan sido declarados OSP, las empresas operadoras no pueden recibir ninguna subvención o ayuda pública. Sin embargo, muchos trenes de larga distancia, especialmente nocturnos, no son capaces de cubrir sus costes, por lo que, en algunos países, como en Italia o Francia, han sido declarados OSP. En España, el déficit de los trenes de largo recorrido no rentables (que son la mayor parte de los servicios convencionales) son cubiertos con los beneficios que producen los trenes de alta velocidad que tienen resultados positivos, incluso después de pagar el canon, en todos y cada uno de los corredores.

SERVICIOS COMERCIALES	Alta Velocidad		AVE; AVLO; Intercity; AVE-TGV
	Larga distancia convencional	Diurnos	Alvia Intercity
		Nocturnos	TrenHotel
Turísticos e históricos			
OBLIGACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO	Media distancia	Alta Velocidad	AVANT
		Convencional	M.D. Regional Regional Exprés
	Cercanías	Cercanías Rodalies (en Catalunya) Civis	

Figura 11.1. Clasificación de los servicios de viajeros de Renfe. Los servicios de viajeros se clasifican en comerciales y OSP, y dentro de cada uno, en diferentes productos.

Fuente: elaboración propia.

□ Segmentación de los viajeros por motivo de viaje

Resulta muy útil agrupar o segmentar los viajeros según el motivo de su viaje. Cada uno de los grupos o segmentos tiene unas características distintas desde el punto de vista de la demanda y necesita una oferta adecuada a sus necesidades.

Los segmentos más relevantes que se pueden identificar en el transporte de viajeros por ferrocarril son los siguientes:

- **Viajes por motivo de trabajo**, que son aquellos que deben realizar las personas para acudir a su puesto de trabajo habitual. En distancias que permiten tiempos cortos de recorrido (menos de 50-55 min) este tipo de movilidad tiene una frecuencia típica de 2 viajes por sentido en cada día laborable de lunes a viernes. Por ser viajes tan frecuentes existe una elevada sensibilidad al precio y a la propia frecuencia del servicio. Es habitual que se ofrezcan abonos de distinta duración para atender este tipo de demanda.

Normalmente al ser tan intensiva la movilidad, este tipo de viajes se produce en recorridos cortos, normalmente de cercanías, pero la existencia de servicios regionales de alta velocidad ha permitido que también aparezcan viajes de este tipo en rutas de hasta 150-200 km en líneas de alta velocidad, que suponen tiempos de viaje de menos de una hora. También hay movilidad de periodicidad semanal para desplazarse desde el lugar de residencia al de trabajo, cuando el tiempo de viaje está entre 1 y 3,5 horas, siendo muy reducida la movilidad por este motivo para tiempos de viaje mayores.

- **Viajes por motivo de estudio**, que tienen características y frecuencias similares a los de trabajo y los realizan alumnos que se desplazan a sus centros de estudio. Tiene también una alta sensibilidad al precio, tanto por la frecuencia de los viajes como por el menor poder adquisitivo de los jóvenes. Como diferencias con respecto a los viajes de trabajo pueden identificarse dos:
 - La frecuencia del viaje suele ser menor, típicamente 4 viajes de ida y 4 de vuelta por semana; y cuando el tiempo de viaje es superior a 1 hora, un único viaje de ida y vuelta por semana.
 - Estos viajes no se producen en todos los días laborables del año, sino en los del curso escolar, que suele excluir tres meses en verano, 2 semanas en Navidad y 2 semanas alrededor de la Semana Santa.
- **Viajes profesionales (o de negocio)**, para asistir a reuniones, ferias o convenciones, que no deben confundirse con los viajes de trabajo, ya que en este tipo de desplazamientos las personas no viajan a su puesto de trabajo habitual. Cuando estos viajes se producen por ferrocarril suelen ser viajes de media y larga distancia, y generalmente en modos de transporte rápidos como el tren de alta velocidad. Hay una reducida sensibilidad al precio, y en muchos casos es la empresa la que paga el viaje de sus empleados o directivos. Para este tipo de desplazamientos se requiere normalmente más confort o servicios.

Estos desplazamientos se producen en días laborales, generalmente con viajes de ida (desde la ciudad de residencia hacia la reunión o evento) por la mañana (llegada entre las 9 y las 11) y regreso después de comer (generalmente con salida entre las 16 y las 19). Es importante observar que el viaje suele suponer de 2 a 3 horas puerta a puerta, lo que condiciona los horarios: estos viajeros no precisan llegar antes de las 9, sino en la primera mitad de la mañana. Normalmente estos viajeros no desean regresar muy tarde a casa y procuran estar de regreso en su ciudad sobre las 21, si ello es posible.

- **Viajes de ocio o vacacionales**, que son los que realizan las personas en su tiempo libre y para disfrutar del mismo. Pueden ser viajes a segundas residencias, hoteles, ciudades de vacaciones, etc. También se pueden incluir viajes para asistir a algún concierto o evento. Un subsegmento importante es el de los viajes con motivo de deportes, ya sean los propios deportistas, ya sean las personas que los acompañan. Estos viajes suelen producirse en días no laborables con puntas en los cambios de quincena en julio y agosto, en Navidad, Semana Santa y “puentes” con más de tres días no laborables seguidos.
- **Viajes familiares**. Este tipo de viajes se realiza para asistir a acontecimientos familiares o con allegados, ya sean visitas, celebraciones (bodas, primeras comuniones, bautizos) o asistencia a entierros. También se incluyen visitas a médicos.

Principales segmentos de movilidad interurbana según el motivo de viaje

Segmento	Laboral	Profesional	Estudios	Ocio	Familiares
Motivo del viaje	Acudir al puesto de trabajo presencial	Asistir reuniones, eventos, congresos, ferias	Acudir centro enseñanza presencial, exámenes oposiciones	de semana, puentes, asistir conciertos y eventos	allegados, bodas, comuniones, entierros, visitas médicas
Tiempo o distancia p. a p.	< 55 min 55<t<90min	< 180 min	< 55 min 55<t<90min	200 km a 900 km	200 km a 900 km
Viajes al año por viajero	430 a 450 80-90	65	437 334	8 a 10	4 a 6
Días/año en que se produce	202 167	202	202 167	161	299
Meses punta o valle	V: Verano, Navidad, S.Santa	V: Verano, Navidad, S.Santa	V: Verano (3 meses), S.Santa, Navidad	P: Verano, primavera, puentes	P: Navidad, S.Santa, verano, mayo
Días punta o valle	V: S, D, festivos P: J-V tarde; D tarde; L mañana	P: M, X, J V: S,D, festivos	P: L-J<55 min, V y D>55 P: J y V tarde; D tarde; L mañana		
Horas punta valle o llano	P: LI 7 a 9; Sal 15 a 19	P: LI<10:15; S 15 a 19	P: LI < 10; S 14 a 16	P: 15-21. LI: 9 a 15	P: 15-21. LI: 9 a 15
Tipo de tren apto para esa movilidad	Cercanías, Avant, algún Regional	AVE, algún Alvia, Avant	Cercanías, MD MD, Avant	AVE, larga distancia convencional	Todos
Sensibilidad al precio	Alta	Media-baja	Media-alta	Media-alta	Media
Sensibilidad a la frecuencia	Alta	Alta	Media	Baja	Baja
Sensibilidad al tiempo de viaje	Media-alta	Alta	Media	Media	Media-baja

Figura 11.2. Principales motivos de viaje interurbano en España con características básicas de la movilidad asociada.

Fuente: Servicio de Estudios de Renfe

4.2. MAGNITUDES, UNIDADES E INDICADORES

El transporte como cualquier otro tipo de actividad económica, necesita del empleo de magnitudes, unidades e indicadores para su análisis y gestión⁵.

Una *magnitud* es una propiedad que puede ser medida. Por ejemplo, el transporte realizado, la oferta producida, los precios percibidos, etc.

Unidades son las cantidades que se toman como medida. Así, unidad de medida de la distancia es el kilómetro; del transporte, los viajeros o los viajeros. kilómetro; de los precios, la percepción media en euros por viajero·kilómetro.

Indicador o *ratio* es una relación entre dos o más magnitudes que ofrece una información relevante. Por

⁵ Sobre los indicadores empleados en el transporte puede consultarse: 📖 “Magnitudes, unidades, indicadores y estadísticas del transporte de viajeros”, de Alberto García Álvarez, ed.: FFE, 20 ed., 2016.

ejemplo, es un indicador el “recorrido medio del viajero” que da idea de la distancia recorrida por término medio por los viajeros en un determinado ámbito, y que se obtiene dividiendo los viajeros·kilómetro por los viajeros transportados).

4.2.1. Unidades de transporte, ingresos y precios

► Unidades de transporte y demanda

Las unidades básicas de las magnitudes de transporte y de demanda de viajeros son: el *viajero*, el *viajero-kilómetro* y el *viajero subido y bajado*.

Viajero

Viajero, como unidad de medida de transporte en una ruta, es la unidad que expresa el número de personas que viajan por ferrocarril en la ruta origen-destino durante un periodo de tiempo (ya sea entre estaciones, entre ciudades o entre provincias). Por ejemplo, en la ruta de Madrid a Barcelona en 2019 se movieron 4.406.208 viajeros.

Es una unidad muy utilizada; pero, sin embargo, no es recomendable su uso para medir el transporte en trenes o grupos de trenes, porque cada viajero puede recorrer una distancia diferente y por tanto es preferible el uso de la unidad viajero·kilómetro.

En muchos casos, una misma persona emplea (entre su origen y destino) varios modos de transporte. Incluso en el caso del transporte por ferrocarril puede emplear sucesivamente varios trenes. El viaje se puede considerar entonces descompuesto en varias *etapas* y se denomina *viaje multietapa*. Cuando un viaje multi-etapa se realiza en diferentes trenes del mismo operador, se contabiliza un viajero por cada etapa.

Por ejemplo, una persona que realiza el viaje de Madrid a Cádiz puede hacerlo utilizando un tren directo (una única etapa y no hay transbordos) y se contabiliza como un viajero. También puede hacerlo empleando un billete integrado de dos trenes, desde Madrid a Sevilla en un AVE y desde Sevilla a Cádiz en un tren de Media distancia, entonces se contabiliza como dos viajeros.

Viajero y pasajero se utilizan en el lenguaje cotidiano de forma indistinta, pero viajero es más recomendable por ser la más utilizada modernamente en español.

Viajeros subidos y bajados

Viajeros subidos y bajados es la unidad que mide el movimiento de viajeros en una estación o ciudad o provincia. Se obtiene sumando el número de viajeros que han subido y los que han bajado de los trenes en la estación, ciudad o provincia en el periodo de tiempo considerado.

Esta unidad da idea del transporte y de la actividad registrada en el punto considerado (terminal, estación, ciudad) con independencia de su destino y de la distancia que recorra. Debe advertirse que normalmente se expresa como “viajeros” sin añadir “subidos y bajados”, pero debe entenderse que cuando indica los viajeros en una estación o ciudad, y si no se señala otra cosa, se refiere a los viajeros subidos y bajados

Por ejemplo, la estación con más viajeros en servicio de alta velocidad y larga distancia 2019 fue la de Madrid-Puerta de Atocha con unos 19 millones viajeros (subidos y bajados); en la ciudad de Albacete, en estos mismos trenes el tráfico fue de 0,6 millones de viajeros (subidos y bajados).

Es muy importante saber que, si se suma el número de viajeros subidos y bajados de todas las estaciones de una red, será el doble que el número de viajeros movidos en los trenes en esa misma red, ya que cada viajero de un tren sube en una estación y baja en otra.

Viajero·kilómetro

Viajero·kilómetro, es la unidad fundamental de medida del transporte de viajeros en corredores o trenes. Se calcula sumando los recorridos (en kilómetros) que realizan todos los viajeros que utilizan los trenes en el periodo de tiempo y en el ámbito considerado.

La unidad viajero·kilómetro tiene como símbolo v·km o vkm, pero nunca debe utilizarse v/km (aunque

es un error que se comete con mucha frecuencia).

En ocasiones se denomina pasajero·kilómetro o viaje·kilometro.

La razón del uso de la unidad “viajero·kilómetro” es que la unidad “viajero” no ofrece una información suficientemente representativa sobre el transporte en trenes o corredores, ya que cada viajero puede realizar recorridos muy diferentes en cuanto a su longitud.

No es el mismo transporte el de un servicio que desplace 1.000.000 de viajeros al año en un recorrido de 40 km (por ejemplo, de Madrid a Villalba), que un servicio que ha transportado la misma cantidad de viajeros (1.000.000) pero en un recorrido de 512 km (por ejemplo, de Madrid a Málaga). En el primer caso el tráfico ha sido de $1.000.000 \times 40 = 40$ millones de viajeros·km, y en el segundo de $1.000.000 \times 512 = 512$ Mv·km.

Por ello, la unidad viajero solo suele emplearse como medida de transporte realizado en servicios en los que la distancia no es relevante (así, por ejemplo, en servicios urbanos); o cuando se trata de comparar los transportes en una ruta origen-destino en la que la distancia es la misma para los viajeros que emplean los diversos servicios de transporte.

En un tren AVE Madrid-Cuenca-Valencia suben 200 viajeros: 100 realizan el recorrido Madrid-Cuenca (190 km), y otros 100 el recorrido Cuenca-Valencia (202 km). El transporte realizado en este servicio es de $100 \times 190 + 100 \times 202 = 39.200$ v·km. Si otro día suben al tren 200 viajeros, pero todos ellos hacen el recorrido Madrid-Valencia (392 km) el transporte realizado esta vez es de $200 \times 392 = 78.400$ v·km, es decir, un transporte muy superior, aunque el número de viajeros transportados es el mismo en ambos casos.

En los servicios de cercanías, por ejemplo, el número de viajeros es muy superior al de los trenes de alta velocidad, pero el transporte realizado es más alto en los trenes AVE, dado el mayor recorrido por viajero. También lo son los ingresos por el mayor precio pagado por cada viajero.

En 2019 se transportaron por Renfe 22 millones de viajeros en los servicios de alta velocidad y 435 millones en los de cercanías. Sin embargo, el tráfico en viajeros.km fue 10.700 miles de millones en los trenes de alta velocidad frente a 8.255 en los de cercanías. Los ingresos por billetes de alta velocidad duplicaron a los de cercanías.

► Unidades de ingresos y precios

Ingresos

La magnitud *ingresos* expresa la contrapartida económica que el operador del servicio de transporte recibe de los viajeros por el transporte y por otros servicios asociados a él (como, por ejemplo, la restauración a bordo o el aparcamiento cuando están incluidos en el billete).

Los ingresos no incluyen ciertas cantidades pagadas por los viajeros (y que, como tales están incluidas en el precio del billete) como son el IVA, ya que este es un tributo que se cobra al viajero por cuenta de la Hacienda Pública.

En las estadísticas de transporte, los ingresos se refieren exclusivamente a los ingresos de transporte percibidos de los clientes a cambio del servicio de transporte, y no incluyen otros ingresos como pudieran ser subvenciones, prestación de servicios a terceros, ingresos atípicos, etc. Si incluyen las liquidaciones recibidas por los consorcios de transporte y organismos análogos por el transporte de personas con títulos de transporte emitidos por el consorcio.

¿QUÉ INCIUYEN LOS INGRESOS Y QUÉ NO?

En el caso de Renfe Viajeros, el criterio general de cómputo del ingreso de transporte es deducir del precio total del billete los importes que supongan recaudación por cuenta de un tercero (por ejemplo, los billetes combinados con otras empresas nacionales o empresas ferroviarias extranjeras). Del importe resultante se resta el IVA del transporte.

Los ingresos de transporte que proceden directamente de los sistemas de venta son:

- *Venta de billetes en estaciones, agencias de viajes e internet.*
- *Importes no pagados por el viajero y facturados posteriormente a organismos y otras entidades oficiales.*
- *Ingresos de viajes de servicio de empleados de otras empresas del grupo Renfe.*

- *Menores ingresos por pago de indemnizaciones a viajeros (compromisos de puntualidad y confort).*

También se incluyen ingresos de transporte que no proceden de los sistemas de venta tales como:

- *Participación en la venta de pases internacionales en los sistemas de otras empresas extranjeras.*
- *Ingresos por liquidación con los Consorcios de Transporte como CRTM (Madrid), ATM (Barcelona), CTA (Asturias) y CTB (Bilbao).*
- *Ingresos por otras modalidades de venta vía factura comercial (trenes chárter, tarjetas Doradas incorporadas a tarjetas de crédito bancarias, etc.).*
- *Menores ingresos por bonificaciones de tarjetas de fidelización y otras bonificaciones.*

Precios

Precio es la cantidad económica pagada por el viajero para recibir el servicio de transporte.

El precio no coincide con el ingreso del operador por billete, fundamentalmente porque el ingreso no incluye el IVA. El ingreso que recibe el operador es siempre menor que el precio pagado por los viajeros.

Para la cuenta de resultados del operador y para el análisis de su gestión la cifra relevante es la de los ingresos, pero ello no significa que el precio pagado por los viajeros sea irrelevante. De hecho, el precio que paga el viajero (y no el ingreso que recibe el operador) es el que condiciona su decisión de viajar o no viajar, y la elección del modo de transporte en el que viaja. Por ello, el precio (y no el ingreso) debe emplearse en los análisis de la demanda y de la toma de decisiones de los viajeros.

Piénsese, por ejemplo, en la subida del IVA que se produjo en septiembre de 2012, cuando el tipo impositivo para el transporte de viajeros pasó del 8 al 10 %. Si la subida del IVA se hubiese repercutido al viajero, habría subido el precio de los billetes, y el ingreso por viajero se habría mantenido constante. Si, por el contrario (como así fue), el precio de venta se hubiera mantenido invariable pese a la subida del IVA, el ingreso por viajero se habría reducido, aunque el viajero paga el mismo precio.

El precio a nivel agregado (suma de los precios pagados por los viajeros de un tren o grupo de trenes) no tiene sentido, pues no representa nada. Sin embargo, sí tiene sentido el análisis de las ratios de precios medios, tanto por viajero (€/viajero), como por viajero·kilómetro (c€/viajero·km).

4.2.2. Magnitudes y unidades de oferta

► Frecuencia

La frecuencia⁶ expresa el número de oportunidades de viaje en un periodo de tiempo determinado. Así, el número de salidas de trenes (circulaciones o expediciones) en un periodo de tiempo (por ejemplo, en un día) es una primera forma de medir la oferta de transporte. Es una unidad útil para medir la oferta en una ruta.

La frecuencia se mide en la unidad “circulaciones” (o “expediciones”) por periodo de tiempo. Típicamente se expresa en circulaciones por sentido y día en un día laborable representativo, aunque también se puede expresar en circulaciones por sentido en el día medio en un año.

También se expresa con la unidad “trenes”, entendiéndose aquí la palabra “tren” como sinónimo de circulación o de expedición, no con referencia al vehículo físico.

La oferta AVE de Madrid a Barcelona (2018) fue de 31 frecuencias (es decir circularon 31 trenes por sentido en un día laborable típico). La oferta total fue de 22.092 trenes o circulaciones en el año, lo que supone una media de 60,5 trenes al día (en ambos sentidos).

► Capacidad

La capacidad es una magnitud que indica la posibilidad de la oferta de realizar una determinada cantidad de transporte. Se puede medir en *plazas* o en *plazas·kilómetro*.

⁶ La palabra “frecuencia” se emplea a la vez como un atributo de la oferta y como unidad de medida de ese atributo. Así se podría decir, “el servicio AVE de Madrid a Barcelona tiene una elevada frecuencia (magnitud), ya que se ofrecen 29 frecuencias al día” (unidad que indica que se ofertan 29 expediciones u oportunidades de viaje por sentido y día).

Plaza

La “plaza” es una unidad de oferta que expresa la capacidad que se pone a disposición del mercado; es decir, la cantidad de personas que podrían viajar en el tren en condiciones normales de uso del mismo. Generalmente se refiere a las plazas sentadas o acostadas, y por ello con frecuencia se emplea la unidad “asiento” como equivalente a “plaza”. Podría por tanto definirse como número de plazas el número de asientos, camas o literas.

En los servicios en los que, además, se admiten viajeros de pie, las plazas se refieren al número de personas que, como máximo, pueden viajar sentadas y de pie en las condiciones normales de uso del vehículo.

Las plazas, tal como se ha indicado, se refieren a las ofertadas a los viajeros (las puestas a la venta) que se denominan *plazas comerciales*, pero en algunas ocasiones ciertas plazas que sí que existen en el tren no se ponen a la venta. Entonces, puede distinguirse entre plazas *comerciales* y *plazas físicas*:

- *Plaza comercial*, es la unidad de capacidad de la oferta que se mide sumando los asientos, camas o literas que se ofrecen a los clientes, es decir, las que se ponen a la venta.
- *Plaza física*, es la unidad de oferta que se mide sumando los asientos, camas o literas que existen en el tren, con independencia de que se ofrezcan o no a los clientes; es decir, tanto las que se ponen a la venta como las que no.

En un tren el número de plazas físicas es igual o mayor que el número de plazas comerciales.

Plaza·kilómetro

La “plaza·kilómetro” es la unidad de oferta que resulta de multiplicar el número de plazas comerciales que ofrece cada tren por el recorrido del tren. (Obviamente, si el tren cambia de número de plazas a lo largo de su recorrido, se calcula la suma de los productos en cada uno de los tramos con número de plazas diferentes). La plaza·km es la unidad fundamental de medida de la oferta, la más completa, y por ello la más empleada. La plaza·km es el output del operador de los servicios de transporte (y es la que normalmente se emplea como divisor para referir a ella los costes unitarios).

4.2.3. Indicadores o ratios del transporte de viajeros por ferrocarril

Los indicadores o las ratios son cifras que se obtienen relacionando entre sí diversas las magnitudes del transporte ya sean de oferta, de demanda o de ingresos, y que ayudan a la mejor comprensión y gestión de la actividad. También ayudan al análisis a través de la comparación y estudio de la evolución del servicio en el tiempo.

Media de viajeros

Media de viajeros (de un tren o conjunto de trenes) es el número de viajeros que, por término medio, hay en el tren. Se obtiene dividiendo los viajeros.km que se mueven en el tren por los kilómetros que recorre el tren (v/tren).

En 2019 en los trenes de alta velocidad la media de viajeros por tren fue 318; en los de media distancia convencional, de 67 v/tren, y en los de cercanías, de 138 v/tren.

Recorrido medio de los viajeros y plazas medias del tren

El recorrido medio de los viajeros se obtiene dividiendo los viajeros·kilómetro entre los viajeros transportados. La unidad en que se mide es kilómetro por viajero (km/v). Esta ratio ofrece una idea (como indica su propio nombre) del recorrido que, en promedio, realizan los viajeros que suben al tren. Así, en 2019 los trenes de alta velocidad el recorrido medio fue de 482 km/v; en los de media distancia convencional, de 90 km/v, y en los de cercanías de 19 km/v.

Las “plazas medias por tren” es el número de plazas que, por término medio, ofertan los trenes de una ruta o corredor, considerando que pueden emplearse vehículos de varias capacidades diferentes y algunos pueden ir en doble composición. Se obtiene dividiendo las plazas ofertadas por las circulaciones en el año o periodo de tiempo considerado.

Ejemplo: En la línea AVE de Madrid a Zaragoza y Barcelona se ofertaron 22.092 circulaciones en el año 2019. Estas circulaciones fueron atendidas con trenes de las series s/103 de 405 plazas, s/112 de 365 plazas y s/100 de 347 plazas. En total se ofertaron 8,48 millones de plazas, lo que supone $8.480.000 / 22.092 = 384$ plazas/circulación.

Ingreso y precio medio por viajero

El ingreso medio por viajero es el resultado de dividir los ingresos por el número de viajeros transportados en el ámbito y periodo de tiempo de que se trate. Representa el ingreso medio percibido por cada viajero transportado. Este indicador no ofrece normalmente una información útil para la comparación, pues el ingreso debe ponerse en relación con la distancia recorrida, lo que sí permite realizar comparaciones.

Así, por ejemplo, el ingreso medio por cada viajero de AVE es de 51 euros/viajero, y por cada viajero de cercanías es de 1,18 €/v, pero estas cifras no son comparables entre otras razones, por la diferencia de recorrido (482 frente a 19 km por viajero).

El precio del billete medio por viajero se obtiene dividiendo lo pagado por los viajeros (es decir, sin descontar el IVA ni las tasas) entre el número de viajeros. Este indicador es diferente del ingreso medio por viajero, aunque las unidades en que se expresan ambos conceptos sean las mismas (€/v).

Percepción media y precio medio

Percepción media (o ingreso medio) por viajero·kilómetro se obtiene dividiendo los ingresos por servicios de transporte (sin IVA ni tasas) por los viajeros·kilómetro transportados. Se corresponde con lo ingresado por término medio por transportar un viajero a lo largo de 1 kilómetro. Esta ratio sí que es representativa de los ingresos unitarios del operador y permite la comparación entre trenes, rutas o tipos de servicio. Suele expresarse en céntimos de euro por viajero kilómetro (c€/v·km), ya que sería cifra muy pequeña si se expresara en euros (normalmente es del orden 0,05 a 0,12 €/v·km), y por ello resulta más manejable su expresión en céntimos de euro con un decimal.

Así, si la percepción media de los trenes en una ruta es de 7,2 céntimos de euro por viajero·kilómetro (7,2 c€/vkm) y en otra ruta es de 10,1 c€/vkm, podemos saber que el segundo tren está mejor retribuido que el primero.

Precio medio por viajero-kilómetro es el resultado de dividir lo pagado por los viajeros (es decir, sin descontar el IVA ni las tasas) entre los viajeros·kilómetro transportados. Es diferente de la percepción media (ingreso por viajero kilómetro), aunque las unidades en que se expresan ambos conceptos sean las mismas (c€/v.km).

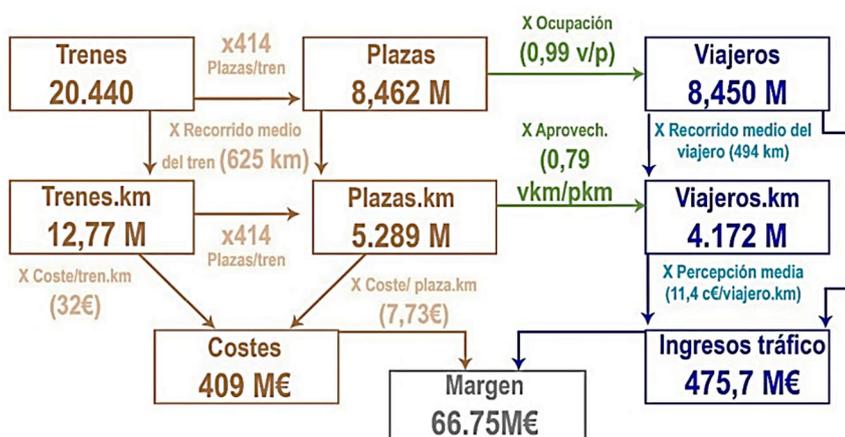


Figura 11.3. Relación entre magnitudes y ratios empleadas en el transporte de viajeros por ferrocarril. Las cifras concretas son un ejemplo.

Fuente: García Álvarez, 2016

Ejemplo de resultados de tráfico e ingresos en diferentes productos de viajeros por ferrocarril (2018)

Producto	Recorrido			Percepción			Ingresos M€/año		
	Viajeros Millones v/año	x medio km/viajero	= Viajeros.km miles de v.km	x media c€/v.km	=				
AVE	21,3	x	482	=	10.289	x	10,6	=	1.085
L.distancia conv.	12,1	x	408	=	4.944	x	7,5	=	371
Avant	8,7	x	119	=	1.027	x	10,3	=	1.085
Regional conv.	14,9	x	106	=	1.578	x	7,2	=	114
Cercanías	434,5	x	19	=	8.214	x	6,2	=	507

Tabla 11.1. El recorrido medio y la percepción media son muy diferentes en diversos productos ferroviarios. Cercanías mueve 20 veces más viajeros que el AVE, pero el transporte realizado en viajeros.km es un 20 % inferior y los ingresos generados no llegan a la mitad de los del AVE.

✍ Fuente: elaboración propia sobre datos de Renfe-Viajeros

4.3. PRECIOS, DISTRIBUCIÓN Y VENTA DE BILLETES

4.3.1. Precios y sistemas tarifarios

Aunque las palabras precio y tarifa se emplean muchas veces de forma indistinta, se puede entender que:

- Precio es la cantidad económica pagada para hacer un viaje.
- Tarifa o sistema tarifario es la estructura o sistema de precios: si los precios dependen de la distancia, el tiempo de viaje o de la calidad del servicio; si hay descuentos y de qué tipo; si los precios suben o bajan al aproximarse la fecha del viaje, etc.

El precio es un elemento básico a la hora de determinar la demanda. Condiciona tanto el número de viajeros que se mueven entre 2 puntos, como el número de viajeros que utilizan un determinado modo de transporte, por ejemplo, el ferrocarril. Un precio más bajo supone que hay más personas que viajan. Si un modo de transporte (por ejemplo, el tren) baja su precio, capta viajeros desde otros modos e induce más viajes de gente que antes no viajaba.

Por ejemplo, Renfe bajó los precios de los trenes AVE y de larga distancia un 19 % entre 2012 y 2014 y se produjo un crecimiento del número de viajeros del 35 % en estos dos años.

La optimización del precio es básica en la decisión de la oferta del transporte: De ella dependerá la demanda y los ingresos obtenidos, pero también tendrá efectos intangibles en el posicionamiento del modo de transporte o de la empresa operadora.

Precios basados en costes y precios basados en el mercado

Hay dos etapas claramente diferenciadas en la evolución de los sistemas de fijación de los precios del transporte por ferrocarril (como en otros muchos sectores):

- Precios basados en los costes, modelo propio de un servicio monopolístico, y ferrocarril lo fue durante muchos años. La lógica sería: *“puesto que no tengo competencia, quien me quiera comprar tendrá que pagarme lo que me cuesta producir el servicio más lo que quiero ganar”*.
- Cuando los precios se basan en el mercado, modelo propio de una etapa en competencia. El ferrocarril hace ya muchos años que compite con el coche y el avión y por ello ha evolucionado hacia este modelo. La lógica sería: *“el precio que tengo que poner es el necesario para que me compren el servicio, teniendo en cuenta el precio y el servicio que ofrecen mis competidores. Lo que a mi cuesta producir es mi problema, porque si me cuesta mucho y lo ofrezco caro, comprarán a mis competidores”*.

□ Sistemas tarifarios

Los precios suelen derivarse de un “sistema tarifario” que es la estructura de la determinación de precios para la venta al cliente final. El sistema tarifario hace alusión a si se aplican, por ejemplo:

- Precios fijos o variables
- Discriminados por persona o por antelación de compra
- Precios diferentes para un viaje, para un grupo de viajes, o tarifa plana.

El sistema tarifario (y la cuantificación concreta de los precios) debe definirse en función de los objetivos que se desee alcanzar.

Los objetivos pueden ser varios (con diferente peso) y estar sujetos a ciertas restricciones. Los objetivos más usuales que pueden perseguirse son:

- prestar un servicio público,
- maximizar el resultado económico del operador o del conjunto del sistema ferroviario o de transporte,
- maximizar el beneficio económico-social del sistema de transporte.

Las restricciones más habituales para la elección por el operador del sistema tarifario son:

- Regulación: el sistema tarifario o la cuantía de los precios están usualmente sujetos cierto tipo de regulaciones (fijación por la administración en unos casos y necesidad aprobación en otros casos).
- Competencia: puede haber restricciones derivadas de la política de fomento o protección de la competencia.
- Restricción presupuestaria: en muchos casos, hay una restricción presupuestaria que se concreta en la limitación de las aportaciones económicas de las Administraciones.

Principales tipos de sistemas tarifarios

Hay innumerables tipos de estructuras tarifarias o sistemas tarifarios, pero una enumeración desde la más simple a la más compleja podría sintetizarse así:

- Tarifa plana. El precio es independiente de la fecha y del número de viajes. Por ejemplo, abono transporte, cuota operadoras telefónicas y ADSL. En el ferrocarril, los bonos de los ferrocarriles alemanes, que por un precio fijo anual o trimestral permite hacer un número ilimitado de viajes.
- Tarifa fija, independiente de las fechas, de las circunstancias personales y del número de viajes: Es, por ejemplo, la tarifa clásica de buses interurbanos (aunque evolucionan hacia la modulación de precios).
- Tarifas fijas-moduladas. Se parte de un precio de referencia y se ofrecen descuentos que pueden ser:
 - Por frecuencia de viaje (por ejemplo, bonos multiviaje, chequetrén). Estos títulos de transporte tienen menor coste de venta y generalmente anticipan el ingreso económico para el operador.
 - Por circunstancias personales ligadas al poder adquisitivo: por ejemplo, tercera edad, jóvenes, etc.
 - Por viajar fuera de períodos punta (por ejemplo, los llamados “días azules”).
- Precios dinámicos. Estos sistemas suelen denominarse *yield management* o *revenue management* (RM). Pueden presentar muchas modalidades, entre las que pueden mencionarse dos:
 - Tarifas variables transparentes. Además (o en vez de) de la modulación se establecen precios diferentes o cupos predeterminados según vaya la venta, pero siempre crecientes al aproximarse la fecha de venta. El ejemplo más característico es el de los sistemas tarifarios de las aerolíneas *low cost*.
 - Tarifas variables no transparentes. Los precios se modulan y varían, pero el cliente no tiene

información completa de los precios. Es el sistema que suelen aplicar las aerolíneas de bandera, cruceros, hoteles...

Las primeras tarifas en la relación anterior tienen menos coste de venta, más facilidad para el cliente, más rapidez, más fácil gestión. Se suelen aplicar en servicios públicos, para viajes muy recurrentes o con importe del billete unitario muy bajo, etc.

Las tarifas moduladas y, sobre todo las basadas en precios dinámicos suponen más ingresos para el operador, más viajeros, mejor alisado de la demanda. Por contra tienen más complejidad, mayor coste de implantación y en algunos casos no son bien comprendidas por algunos clientes a los que parecen “injustos” o les crean desconcierto o ansiedad.

Evolución de los sistemas tarifarios en el ferrocarril

En los orígenes del ferrocarril los precios estaban basados en los costes y estos se suponían proporcionales a los kilómetros recorridos, por lo que los precios eran por persona y kilómetro para cada una de las clases. De hecho, las concesiones de las primeras líneas ferroviarias fijaban ya los precios máximos a percibir y precisamente esta cuestión de las tarifas fue la que provocó la quiebra del modelo concesional al aparecer la competencia de otros modos, ya que las tarifas no estaban pensadas ni preparadas para esta competencia, ni para reducción de precios que debía suponer.

Posteriormente las tarifas fueron evolucionando: primero en el sentido de reducir la tarifa de los viajes más largos, ya que en realidad el coste tiene una parte fija y una parte variable por kilómetro y eso se traducía en que el precio por kilómetro de los viajes a partir de una cierta distancia era más bajo.

Más tarde comenzaron a aparecer descuentos porcentuales sobre la tarifa nominal en función de las características del viajero, por ejemplo, por la edad. También se aplicaban descuentos en los días de menor demanda (que en España se denominaron durante muchos años “días azules”) y en algunos casos, recargos en los días en los que se preveía más demanda. Es importante destacar que estos descuentos se aplicaban a todas las personas que cumplieran las condiciones y sea cuál fuese el momento de la compra: una vez fijada la tarifa para un periodo de tiempo, esta era inmutable.

Finalmente, desde comienzos del siglo XX comenzaron a aplicarse sistemas de precios dinámicos, pero coexistiendo siempre con un sistema tarifario modulado con descuentos sobre una tarifa general o de referencia.

Sistemas tarifarios para servicios de cercanías u OSP

Los billetes para los servicios de cercanías y de los trenes de servicio público suelen ser de importes nominales bajos y corresponden a viajeros con una recurrencia alta.

Por ello se emplean sistemas tarifarios sencillos, generalmente de base kilométrica en ocasiones con descuentos para la tercera edad, jóvenes y multiviaje (Bono10, bono mensual, bono semanal etc.).

En muchos casos se admiten en estos trenes abonos de los consorcios metropolitanos de transporte, de manera que existen dos tipos de billetes válidos: por un lado, los títulos propios del operador, y por otro los títulos emitidos por el consorcio de transportes correspondiente cuyo uso es liquidado posteriormente al operador conforme a la tarifa pactada. En estos casos, las tarifas suelen estar armonizadas con las de otros modos de transporte (metro, autobús) y por tanto se tarifa por zonas o coronas en lugar de hacerlo por kilómetros.

Los billetes de cercanías normalmente se emiten en un soporte que admite títulos múltiples, por ejemplo, una tarjeta o el teléfono móvil. El control normalmente no se realiza en ruta por interventores, sino en el acceso al andén y para ello las estaciones de cercanías suelen contar con torniquetes que permiten la entrada y la salida solo en las estaciones a las que corresponden al título de transporte que lleve cada viajero. Se realiza un doble control en la entrada y en la salida.

Sistemas tarifarios para trenes de alta velocidad y largo recorrido

En los trenes de largo recorrido el importe del billete es significativo y ello permite una mayor sofisticación a los sistemas tarifarios. Por otra parte, estos servicios están siempre en competencia con el coche particular y en muchas ocasiones con el avión: ello requiere un sistema de precios dinámicos para poder adaptarse a la oferta de la competencia.

Además, la demanda de los trenes de largo recorrido tiene una fuerte variabilidad en el tiempo, ya sea con puntas semanales, mensuales o anuales. El sistema tarifario tiene también que ayudar a laminar estas

puntas y orientar a los viajeros hacia los trenes que circulan a las horas o días en los que la demanda natural sería menor.

Para ello se utilizan precios dinámicos, que son diferentes para cada hora y día, y además dependen del momento de la compra.

En general suele evitarse bajar el precio de los billetes a medida que se acerca la fecha de viaje, porque esto estimula a los viajeros a retrasar la compra y por otra parte provoca problemas de anulación de los billetes vendidos con antelación para comprar el nuevo billete más barato. Por lo tanto, los precios dinámicos suelen ser variables, pero suelen variar al alza a medida que se acerca la fecha de viaje.

Los precios dinámicos tienen como objetivo maximizar los ingresos. Hay que partir de la idea de que cada persona está dispuesta a pagar un precio máximo para viajar en un día en un tren y en una clase. Si el precio fijado es mayor que el máximo, esta persona no viajará, pero si el precio es menor que el máximo que estaba dispuesto a pagar, sí que viajará, pero paga menos de lo que estaría dispuesto a pagar.

Piénsese, por ejemplo, el AVE Madrid Barcelona de las 19:30 del 5 de julio de 2018. Imagínese que se pregunta a cuatro individuos diferentes cuánto están dispuestos a pagar como máximo por viajar en ese tren y clase, obteniendo los siguientes resultados: individuo A, 90 €; individuo B, 75 €; individuo C, 45 €; e individuo D, 25 €.

Si se fija un precio de 80 euros, solo viajará el individuo A, y se obtendrá un ingreso de 80 € (porque, aunque él estaría dispuesto a pagar 90 euros, solo paga 80 que es el precio fijado). Si el precio es de 50 €, viajarán los individuos A y B y el ingreso será de $2 \times 50 = 100$ €. Si el precio es de 20 €, viajarán todos, ingresando $4 \times 20 = 80$ euros. Sin embargo, si hubiese sido posible a través de un sistema de precios dinámicos que cada uno pague el máximo que está dispuesto a pagar, habrían viajado los cuatro con un ingreso total de $90 + 75 + 45 + 25 = 235$ € que el potencial máximo de ingresos.

La idea central de los sistemas de precios dinámicos está en lograr que cada viajero pague lo máximo que está dispuesto a pagar. Naturalmente es imposible saber a priori cuánto está dispuesto a pagar cada viajero: si se le pregunta contestará probablemente que no lo sabe y en todo caso tenderá a decir una cantidad inferior. Por tanto, la dificultad de estos sistemas está en conocer para cada viajero cuánto está dispuesto a pagar lo que puede deducirse de compras anteriores y datos que se disponga del viajero.

Por otro lado, como las plazas son limitadas, se trata de vender billetes a aquellos viajeros que están dispuestos a pagar más.

Por lo tanto, los dos objetivos básicos de los sistemas de precios dinámicos son:

- vender a cada viajero al precio máximo que esté dispuesto a pagar,
- vender las plazas a aquellos viajeros que estén dispuesto a pagar más que otros.

Y ello sujeto a dos condiciones:

- ningún viajero debe pagar menos que el coste variable marginal que supone para el operador, aunque no haya otro viajero que esté dispuesto a pagar más,
- el precio medio pagado por todos los viajeros deber ser mayor que el coste medio total del servicio.

Los precios dinámicos pueden aplicarse de dos maneras:

- utilizando directamente experiencia de las personas que fijan los precios y el conocimiento estadístico de situaciones anteriores, contando con el apoyo de modelos de demanda para hacer ciertas predicciones,
- sistemas automáticos de *yield management*, en el que un ordenador es el que determina los precios a aplicar a cada tren en cada momento para cada origen-destino y para cada clase en base a un algoritmo. Es el sistema que se aplica en la mayor parte de las líneas aéreas y en muchos hoteles. El coste del sistema es mayor, aunque también lo es su rendimiento potencial.

Sin embargo, como estos sistemas están desarrollados para entornos aéreos sus actuaciones al entorno ferroviario suelen presentar ciertas lagunas, especialmente en el caso del efecto de las paradas intermedias

de las que carece la aviación. Por otra parte, se trata de sistemas que hasta la fecha están centrados en maximizar los ingresos con una oferta dada, pero no se contemplan las posibilidades de aumentar la oferta, por ejemplo, con refuerzos, ni optimizan el resultado final del negocio.

4.3.2. Distribución y venta de billetes

Los billetes se pueden vender actualmente por una amplia variedad de canales de venta, cada uno de los cuales tienen sus propias peculiaridades, permite acceder a un determinado tipo de clientes o de mercados, y tiene unos diferentes costes para el operador.

Tipos de billetes

Los billetes pueden ser de diverso tipo y esto condiciona mucho los canales de venta y los sistemas tarifarios empleados:

Por su carácter nominativo o no los billetes pueden ser:

- Billetes al portador: puede viajar con ellos cualquier persona que posea el billete. Si el billete tiene alguna condición tarifaria (por ejemplo, una determinada edad), el poseedor deberá demostrar que cumple esa condición.
- Billetes nominativos: solo pueden utilizarlos la persona que aparece designada en el billete como titular de este. Si el billete tiene un precio ligado a una determinada condición personal (por ejemplo, ha sido sacado con una tarifa de carnet ferroviario o militar), el titular deberá demostrar su identidad y por ello es un billete equivalente al nominativo, aunque no indique el nombre del viajero.

En la aviación, los billetes han sido tradicionalmente nominativos (y en algunas ocasiones se exige la identificación por un documento con fotografía e identificación biométrica). En los trenes, sin embargo, la tendencia ha sido la de emplear billetes al portador con la necesidad de identificación en ciertos casos según tarifas. Sin embargo, en los últimos tiempos para trenes AVE y de largo de recorrido han empezado a ofrecerse billetes nominativos.

Según tengan, o no reserva y/o asignación de plaza los billetes pueden clasificarse en tres grandes grupos:

- billetes sin reserva ni asignación de plaza,
- billetes con reserva, pero sin asignación de plaza,
- billetes con reserva y asignación de plaza.

En la aviación los billetes suelen ser con reserva y generalmente con asignación de plaza, y en los trenes de cercanías o servicios de transporte urbano siempre son sin reserva y, por tanto, sin asignación de plaza.

En los trenes de larga distancia en España históricamente se vendían los billetes sin reserva, y se empezó a aplicar la reserva con asignación de plazas en trenes de calidad y capacidad limitada en los años 50 (trenes Talgo y TAF). Posteriormente, se aplicó un sistema mixto de billetes sin reserva obligatoria, pero con posibilidad de reserva de plaza con el pago de un suplemento. Desde la implantación del AVE todos los billetes son con reserva y asignación de plaza, sistema que se extendió después a todos los trenes de larga distancia en España. En otros países, el sistema de asignación de plaza y reserva obligatoria tiene una implantación menor, y de hecho en Alemania en los trenes de alta velocidad la reserva no es obligatoria y se puede tener que viajar de pie si no se ha reservado plaza y no la hay disponible.

La venta con reserva de plaza requiere la existencia de unos complejos sistemas de venta informáticos capaces del albergar y gestionar el inventario de plazas de todos los trenes sujetos al sistema y para todas las fechas para las que esté abierta la venta. España fue pionera en Europa en disponer de un sistema de este tipo en el año 1968.

Estos sistemas de venta informáticos centralizados pueden coexistir con otros sistemas de venta para trenes que tengan condiciones de admisión y venta diferentes.

Canales

La venta de títulos de transporte puede realizarse por diversos canales:

- Taquillas de las estaciones.
- Oficinas de viajes y otros puntos de venta del operador.

- Agencias de viaje.
- Venta telefónica.
- Internet a través de ordenadores o de dispositivo móviles.

Costes de la venta

Vender billetes cuesta dinero. Los llamados “costes de la venta” son aquellos que se producen para vender los billetes y corresponden también a los servicios de información, cambios y anulaciones de billetes, controles de acceso, etc. Incluyen, por ejemplo, el coste del personal de taquillas, los sistemas informáticos para la venta, el alquiler de locales para taquillas, comisiones a agencias de viajes, comisiones bancarias por venta con tarjetas de crédito, etc.

Estos costes han alcanzado valores importantes, llegando a órdenes de magnitud del 10 % -15 % del importe de los billetes, si bien en los últimos años se han reducido mucho por efecto de la digitalización y de la competencia introducida en los canales de venta, y suele estar por debajo del 5 % del importe de los billetes.

La venta de billetes tiene unos costes que pueden agruparse así:

- Remuneración al canal (agencias de viajes, empresas explotadoras de las taquillas, distribuidores, etc.).
- Costes de adquisición y mantenimiento de los sistemas informáticos para la información, venta y reserva.
- Costes bancarios.

Sin embargo, debe señalarse que la venta de billetes por una empresa operadora de servicios de transporte tiene un coste financiero negativo, ya que por término medio se cobra el billete antes del viajar, lo que supone la posibilidad de rentabilizar ese importe.

Los gastos de gestión de las agencias

Las agencias de viajes y otros distribuidores de billetes han sido tradicionalmente remunerados por el operador con comisiones que han llegado alcanzar valores importantes, del orden del 10 al 15 % del importe del billete.

Sin embargo, en la actualidad, aerolíneas y operadores ferroviarios han cambiado su estrategia y han reducido sus comisiones a las agencias a valores casi simbólicos (del orden de 1 %) lo que permitió rebajar el precio de los billetes, y dejan libertad a las agencias que lo deseen para cobrar unos *gastos de gestión* añadidos al valor nominal del billete. Esta estrategia permite introducir una cierta competencia entre agencias, ya que el precio final para el cliente es diferente según la agencia en que compre el billete, y estimula la venta directa por internet (con menos coste para el operador).

5. RECURSOS HUMANOS EN EL FERROCARRIL

Equipos de la Dirección General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos de Renfe

La relevancia de los recursos humanos en la gestión de las empresas de transporte ferroviario crece constantemente en las últimas décadas. Las necesidades cambiantes del mercado han alentado transformaciones profundas en los más diversos ámbitos, obligando a las empresas ferroviarias a innovar constantemente y dotarse de profesionales capaces de afrontar los retos de cada momento.⁷

El objetivo es tan ambicioso como necesario: enriquecer las capacidades de la organización ante un entorno tan complejo, como cambiante y competitivo.

Debe tenerse en cuenta que al estar incluida la actividad de las operadoras ferroviarias en el sector servicios, la aportación de valor de los trabajadores del ferrocarril es mayor que en las empresas del sector industrial.



5.1. EL TRABAJO EN EL FERROCARRIL. ORIGEN Y EVOLUCIÓN

Las compañías ferroviarias se convirtieron desde sus inicios en generadoras de empleo y pronto alcanzaron unas plantillas sin parangón en España. Algunos estudios muestran que cuando empieza el siglo XX el sector ferroviario sumaba 50.783 trabajadores, un volumen equivalente al 0,68 % de la población activa. En 1954 se alcanzó el mayor número de trabajadores, con 137.622. Durante muchos años Renfe fue el máximo empleador del país y, aunque ese efecto se diluye con el paso del tiempo, aún en 1995 Renfe era la tercera empresa con más trabajadores en España. En otros países como por ejemplo China, las cifras son aún más impresionantes: la empresa ferroviaria nacional emplea a más de 6 millones de personas. Esos grandes volúmenes obligan al ferrocarril a generar un nuevo tipo de organización, capaz de atender las exigencias del crecimiento, de manera que contribuyen también a la aparición de la moderna empresa corporativa.

El nacimiento del tren como nuevo modo de transporte supuso la aparición, hace más de siglo y medio, de los oficios ferroviarios. Eran trabajos cuyos nombres evocan tiempos de tracción a vapor, un periodo épico para un nuevo invento que lo cambiaría todo: guardagujas, caldereros, avisadores, fogoneros, enganchadores,

guardesas, guardabarreras, capataces, sobrestantes, visitantes o guardafrenos son algunos oficios específicamente ferroviarios. En las fases iniciales las empresas dedicadas al nuevo transporte carecían de un reglamento de derechos y obligaciones de sus trabajadores, lo que condujo a emitir diferentes normativas a

⁷ Más información sobre este tema puede encontrarse en el documento “Los Recursos Humanos y seguridad de las personas” redactado por los equipos de la Dirección General de Seguridad, Organización y Recursos Humanos de Renfe.

través de circulares, órdenes de servicio y distintas ordenanzas desde la dirección. Así comienza la organización del mundo laboral ferroviario.

La modernización ha transformado radicalmente ese paisaje laboral y, hoy como ayer, la clave para conquistar el futuro es la capacidad de adaptación, en tiempo y forma, a cada giro del mercado y al cumplimiento de los requerimientos sociales.



El tren ha sabido posicionarse claramente como una solución idónea para las necesidades del sistema global de transporte en las sociedades modernas. Para ello, las empresas como Renfe han superado períodos históricos de renovación y apostado por proyectos de gran calado con vistas a conquistar la nueva movilidad. La vorágine de mejoras tecnológicas, sumada a la transformación digital, la interoperabilidad con desarrollos como el ERTMS como telón de fondo, o a la creciente conciencia ambiental en los países punteros ha soplado a favor de una óptica amplia de gestión que se orienta a la incorporación de talento para desarrollar la actividad ferroviaria.

El trabajo en el ferrocarril requiere de una visión multidisciplinar. Confluyen en esta modalidad de transporte sectores como la construcción de obra civil, las telecomunicaciones, la señalización, la informática, la comercialización o la electrificación (por citar solo algunos campos de actividad). La atracción de conocimiento en esas y otras parcelas hacia el ferrocarril debe complementarse con una integración armónica al servicio de la compañía. Únicamente así se pueden obtener los mejores resultados.

Tras la separación de las actividades de infraestructura y operaciones en 2005 (encarnadas desde entonces en España por Adif y Renfe) es imprescindible disponer de profesionales capaces de fortalecer adecuadamente al ferrocarril en el horizonte inmediato de cambios que definen el nuevo mapa del transporte. Tal transformación llega después de la consolidación de la alta velocidad en España y el asentamiento de un sistema de Cercanías en las concentraciones urbanas más relevantes del país. Ambos suponen probablemente los avances más profundos en la historia del ferrocarril durante el último siglo. Se trata de hitos respaldados por apuestas inversoras muy importantes a las que el colectivo de ferroviarios atendió exitosamente, como muestran los resultados cosechados.

El 21 de abril del 1992 entra en servicio la alta velocidad entre Madrid y Sevilla, y esta línea convierte a España en una referencia mundial. De ahí parte otra estrategia clave: la internacionalización de la empresa, un vector de futuro que también eleva el listón de la gestión en el seno de la propia compañía.

La gestión diaria del transporte abarca hoy desde el *big data* hasta las técnicas biométricas, pasando por la pujanza de las redes sociales en la comunicación social, la ingeniería puntera, la robotización o el universo de nuevos servicios digitales. Los competidores también lo hacen ya que quedarse atrás, es un coste que hoy no puede permitirse ninguna empresa.

Las necesidades en términos de Recursos Humanos han cambiado tanto en las últimas décadas como la propia esencia del transporte. La eficacia probada del tren junto a sus valores medioambientales y de seguridad son activos cruciales para el horizonte inmediato. Son fortalezas que contribuyen a engrandecer su papel como servicio de interés general en el transporte de viajeros y mercancías. El sector ferroviario es hoy un segmento de la economía sólido y estructurado, con un peso considerable en el PIB. Y lo es porque los profesionales lo han situado en ese espacio ventajoso para el escenario que viene.

La integración plena de la mujer en todos los ámbitos de las empresas ferroviarias es otro desafío inmediato. La representación femenina en niveles directivos y ejecutivos ha aumentado ligeramente en los últimos años, pero en determinados colectivos continúa siendo una asignatura pendiente a la que ya se está poniendo remedio. Para alcanzar el necesario equilibrio, las herramientas han de ser la formación, la conciencia de las desigualdades de género y la conciliación laboral.

La fascinación por la tecnología forma parte de los anhelos de nuestro tiempo. Sin embargo, no se debe olvidar (como tampoco lo olvidaron los pioneros del ferrocarril que han traído hasta el presente aquel ingenio de vapor), que el componente humano es el secreto que convierte el conocimiento en riqueza. Son los profesionales de hoy los que tienen en sus manos el secreto para conseguir la movilidad sostenible que necesita el planeta y así conquistar nuevos futuros para el ferrocarril.

5.2. ORGANIZACIÓN DEL GRUPO RENFE

La Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora fue creada el 1 de enero de 2005 por la disposición adicional tercera de la Ley del Sector Ferroviario (LSF 39/2003), como organismo público dependiente de la Administración General del Estado (AGE).

Renfe-Operadora se estructura en cuatro sociedades mercantiles estatales desde el 1 de enero de 2014, incorporándose una quinta sociedad mercantil estatal a partir de julio de 2023. Este nuevo modelo empresarial tiene como fin preparar a la empresa para competir en un mercado liberalizado, a través de estas cuatro sociedades estatales en las que queda configurada Renfe-Operadora:

- Renfe Viajeros, S.A.
- Renfe Mercancías, S.A.
- Renfe Ingeniería y Mantenimiento, S.A.
- Renfe Alquiler de Material Ferroviario, S.A.
- Renfe Proyectos Internacionales, S.A.

Las cinco nuevas sociedades se corresponden con las antiguas áreas de negocio (Viajeros, Mercancías, Fabricación y Mantenimiento). Se añadió una cuarta con la actividad de puesta a disposición del material rodante del que es titular, así como a otras actividades vinculadas a los activos de material ferroviario y una quinta con una actividad emergente que es la internacionalización de la compañía y su entrada en el mercado internacional del transporte por ferrocarril.

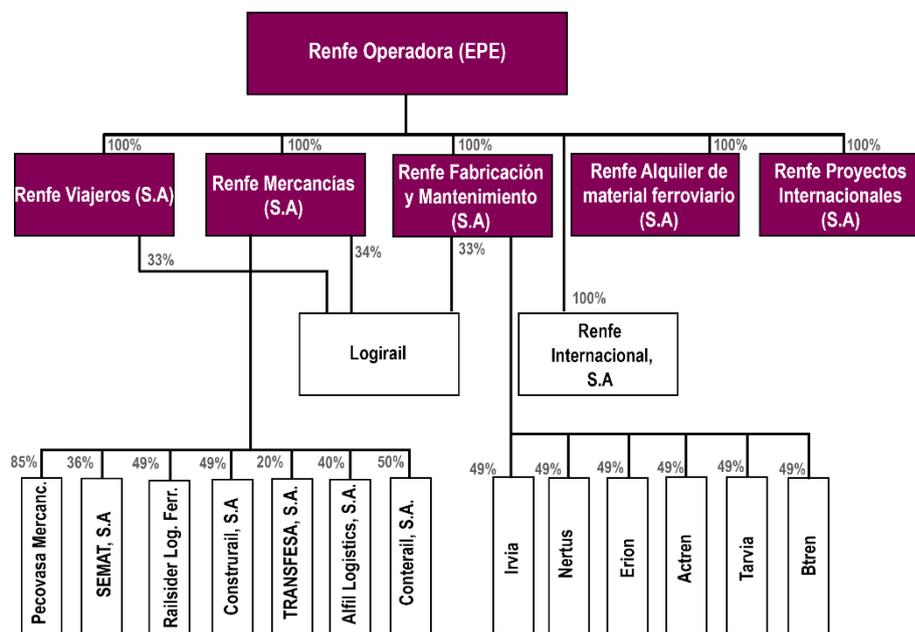


Figura 15.1. Desde 2014 Renfe está estructurada en un *holding* y filiales. Además, algunas de estas sociedades participan en el capital de otras empresas

Fuente: elaboración propia

En el ejercicio de sus funciones, Renfe-Operadora actúa con autonomía de gestión, dentro de los límites establecidos en la Ley del Sector Ferroviario, en su Estatuto y en la legislación de aplicación. El modelo que se organiza bajo la Entidad Pública Empresarial (EPE) Renfe-Operadora como propietaria del 100 % de las acciones de las cuatro nuevas sociedades y que, como matriz, es la encargada de definir la política y estrategia de negocio del grupo, y de buscar una gestión eficiente centrada en funciones corporativas y de servicios.

En cuanto a las cinco sociedades filiales del Grupo, estas se han constituido bajo la forma jurídica de sociedades anónimas y tienen la consideración de Sociedades Mercantiles Estatales. Se rige cada una por sus propios Estatutos.

La actividad principal del Grupo consiste en la prestación de servicios de transporte ferroviario, tanto de viajeros como de mercancías, incluyendo el mantenimiento, la venta y el alquiler del material rodante. La Entidad ejerce su actividad en todo el territorio nacional y en algunos proyectos internacionales, destacando la línea Haramain Highspeed Railway en Arabia Saudí, la Alta velocidad entre Dallas y Houston en Texas, el Tren Maya de México, el proyecto Rail Báltica de interconexión de los países bálticos (que cuenta con el respaldo de la Comisión Europea), o la operación de servicios públicos en República Checa y Eslovaquia a través de la empresa Leo Express.

Renfe-Operadora, tiene personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar, patrimonio propio, y está adscrita al Ministerio de Fomento.

5.2.1. Renfe Viajeros

La sociedad Renfe Viajeros tiene por objeto:

- La prestación de servicios de transporte de viajeros por ferrocarril, tanto nacional como internacional.
- La mediación en la prestación de cualesquiera servicios turísticos, organización, oferta y/o comercialización de viajes combinados o productos turísticos.
- La prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario.

Estos servicios deben de ser prestados bajo el principio de seguridad, con criterios de calidad, eficiencia, rentabilidad e innovación, con vocación de servicio público y con el objetivo de incrementar la cuota de mercado del ferrocarril como operador ferroviario de referencia.

La estructura actual de Renfe Viajeros, aprobada en noviembre de 2019, garantiza la separación contable de los dos regímenes de financiación existentes actualmente en la empresa: servicios puramente comerciales; y servicios calificados como Obligación de Servicio Público (OSP) por la autoridad competente correspondiente.

5.2.2. Renfe Mercancías

La sociedad Renfe Mercancías tiene por objeto:

- La prestación de servicios de transporte de mercancías por ferrocarril, entre otros la ejecución de transporte de graneles sólidos, realización de servicios generales de transporte de productos siderúrgicos y similares, servicios generales de transporte de todo tipo de contenedores por ferrocarril o por otros medios, transporte de vehículos y componentes de automoción.
- Actividades como operador logístico ferroviario, capaz de gestionar o participar en cualquier cadena de logística integral, tanto nacional como internacional, así como la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas al transporte ferroviario de mercancías. Hay que destacar que la actividad de esta sociedad se desarrolla, ya desde 2009, en régimen de competencia tanto intermodal como intramodal, ya que existen diferentes empresas con licencia de empresa ferroviaria que realizan su actividad en este mercado. De hecho, la cuota actual del Renfe Mercancías en el mercado español es del orden del 60 %.

Filiales de Renfe Mercancías

La sociedad Renfe Mercancías desarrolla su actividad, fundamentalmente, a través de sus propios medios. El Grupo Renfe Mercancías está integrado por varias compañías especializadas en las distintas áreas de negocio de la sociedad. Estas sociedades filiales y participadas, en unos casos, le aportan flexibilidad a la hora de realizar algunos de los servicios complementarios al transporte, núcleo de su actividad; y, en otros casos, le permiten contar con socios estratégicos que mejoran su posicionamiento en determinados mercados.

Dentro de estas sociedades pueden distinguirse aquellas en las que la participación de Renfe Mercancías supera el 50 % o es mayoritaria, de aquellas otras en las que dicha participación es minoritaria.

- Respecto de las primeras, aquellas en las que la participación supera el 50 %: Pecovasa Renfe Mercancías, S.M.E., S.A. (participada al 85,45 %).

- Respecto a las segundas, aquellas en las que la participación no supera el 50 %, la relación y el porcentaje de participación de Renfe Mercancías es la siguiente: Conterail, S.A., 50 %; Railsider Logística Ferroviaria, S.A., 49 %; Construrail, S.A., 49 %; Alfil Logistics, S.A., 40 %; Semat, S.A., 36,36 %; Logirail, SME, S.A., 34 %; Transfesa, S.A. 20,36 %.

Logirail

Logirail Sociedad Mercantil Estatal, S.A. es una sociedad cuya propiedad es de las sociedades del grupo Renfe: corresponde el 34 % a Renfe Mercancías; el 33 %, a Renfe Viajeros; y el 33 %, a Renfe Fabricación y Mantenimiento. Hasta finales de 2019 la totalidad del capital era de Renfe Mercancías. Esta sociedad comenzó sus actividades en 2009.

Logirail tiene actualmente por objeto la realización de la gestión, disposición, explotación y administración de todo tipo de bienes, derechos y servicios relacionados con cualquier actividad de transporte terrestre y comunicaciones y el asesoramiento, desarrollo, elaboración y aplicación de análisis, planes e informes en materia de ingeniería e informática. Puede efectuar todo tipo de trabajos de consultoría, estudios e informes de organización, así como la formación y desarrollo de Recursos Humanos.

También constituye su objeto social la realización y venta de estudios de marketing y mercado, sondeos de opinión, encuestas, así como de informes económicos, financieros y comerciales, auditorías de calidad y asesoramiento relacionado con cualquier tipo de operaciones financieras, económicas y de marketing.

La actividad principal de Logirail incluye varias líneas de negocio consistentes en la prestación de servicios ferroviarios y logísticos en tierra y servicios ferroviarios de apoyo y técnicos a bordo de los trenes al Grupo Renfe. Estos servicios consisten principalmente en:

- Prestación de servicios ferroviarios y de gestión en terminales logísticas terrestres (Puertos Marítimos, Centros Logísticos, ZAL, Puertos Secos, Terminales Ferroviarias, etc.).
- Autoprestación de los servicios ferroviarios complementarios y auxiliares en ámbitos portuarios y terminales ferroviarias, tanto públicos como privados.
- Gestión y comercialización de campas ferroviarias de automóviles.
- Comercialización y alquiler de activos asociados a la logística de mercancías (Vagones, tractores, locotractores, etc.).
- Acarreos de mercancía, carga y descarga de trenes, tanto en origen como en destino, facilitando la transferencia modal de las mercancías entre el modo ferroviario y los modos marítimo o de carretera.
- Servicios de apoyo en la facturación comercial y control de documentación.
- Servicios a bordo en trenes de viajeros incluyendo actividades de mantenimiento, guías, acompañamiento, animación y/o asistencia técnica en gestión y venta de trenes turísticos.
- Servicios de apoyo técnico y comercialización de productos del Grupo Renfe.
- Servicios de gestión para el establecimiento de itinerarios y maniobras en las playas de vías de los complejos de las bases de mantenimiento de trenes que posibiliten su acceso y salida de dichas instalaciones.
- Servicios de apoyo técnico y mantenimiento de sistemas de información.

5.2.3. Renfe Ingeniería y Mantenimiento

Renfe Ingeniería y Mantenimiento, SME, S.A., tiene por objeto social:

- La prestación de servicios de fabricación, mantenimiento y transformación de material rodante.
- La reparación de componentes ferroviarios.
- Servicios de consultoría de ingeniería y gestión de instalaciones, diseño y entrega de talleres.
- Prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.
- Gestionar el acceso a las instalaciones de mantenimiento ferroviario y las solicitudes de prestación de servicios a los nuevos operadores de transporte de viajeros por ferrocarril, dando respuesta a las obligaciones derivadas de la liberalización de los servicios ferroviarios.

Los pliegos de condiciones de las adquisiciones de material rodante realizadas por Renfe desde el año

2000, incluyeron la participación de la división industrial de Renfe en la fabricación de los trenes (hasta un 20 %) y en su mantenimiento (hasta un 50 %). La fórmula elegida finalmente para la participación de Renfe fue la creación de sociedades mercantiles, con participación del 51 % del fabricante y del 49 % de Renfe Operadora. De este modo, se crearon entre 2002 y 2008 un total de seis sociedades de mantenimiento: Nertus, Actren, Btren, Irvia, Erion y Tarvia. Son habitualmente denominadas “sociedades mixtas”.

5.2.4. Renfe Alquiler de material ferroviario

Renfe Alquiler de material ferroviario se constituyó como sociedad mercantil estatal con forma de sociedad anónima por tiempo indefinido en abril de 2014 por la que la Entidad Pública Empresarial Renfe-Operadora realizó la transmisión de ciertos elementos patrimoniales.

La Sociedad tiene por objeto social y actividad principal la prestación de los servicios ferroviarios de venta, alquiler y/o cualquiera otra forma de puesta a disposición del material rodante del que es titular, así como de sus instalaciones, de la gestión y explotación de material rodante de terceros, y la prestación de otros servicios o actividades complementarias o vinculadas a los mismos.

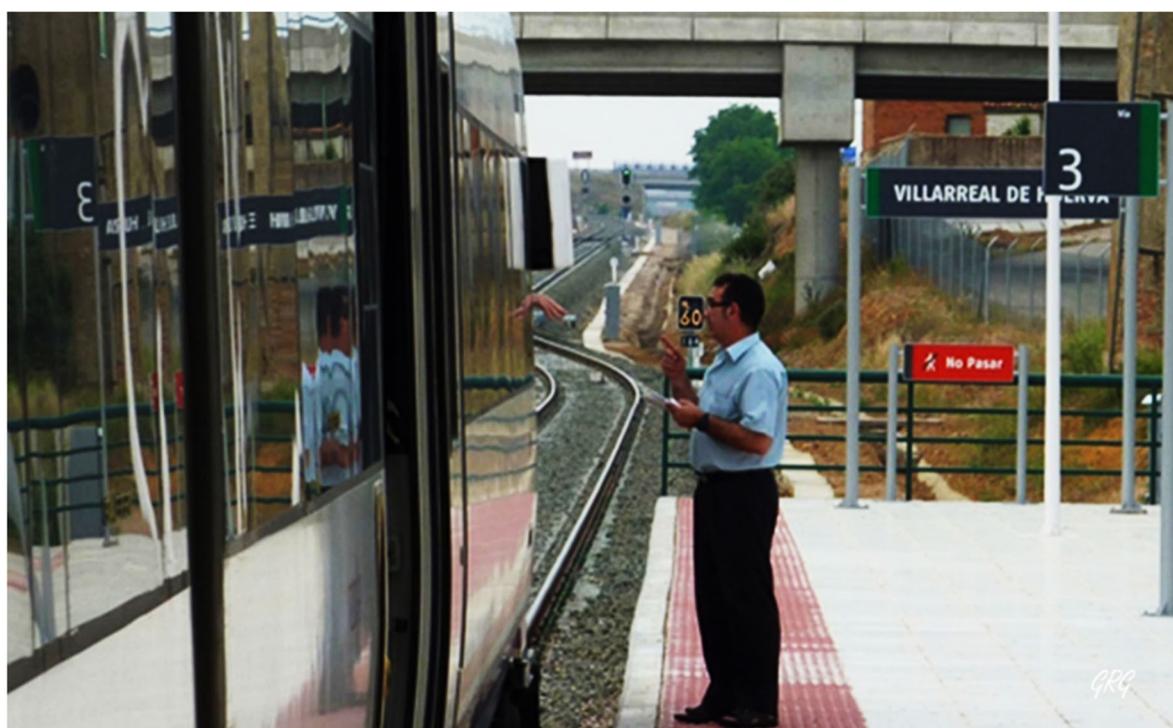
5.2.5. Renfe Proyectos Internacionales

La internacionalización es uno de los tres pilares fundamentales para la transformación de nuestra empresa. Por ello, diseñamos una estructura organizativa acorde con las necesidades y desarrollamos y buscamos proyectos ferroviarios en otros países, aprovechando las oportunidades del mercado ferroviario global y nuestra experiencia. De esta forma, Renfe Proyectos Internacionales se configura como una Sociedad más de Renfe.

6. LENGUAJE FERROVIARIO

En el mundo del ferrocarril y en sus distintos ámbitos (profesional, social, técnico o científico) se emplean términos y expresiones propios que nacieron como necesidad de nombrar objetos, piezas o procesos que no existían antes de invención del ferrocarril o aquellos que, surgidos posteriormente, no se aplican en otros sectores. También se utilizan términos o expresiones coloquiales que abrevian y simplifican este lenguaje en las conversaciones entre ferroviarios.

En el sistema ferroviario se utilizan, además, con frecuencia términos, expresiones o pronunciaciones inadecuadas por desviarse de su origen o de la reglas de uso del español. La existencia de organismos, instituciones o empresas propios ha provocado la utilización de siglas y acrónimos para su designación abreviada y muchos términos ferroviarios tienen sus correspondientes abreviaturas en la forma escrita.



6.1. GLOSARIO DE TÉRMINOS FERROVIARIOS

A

- **A vela:** forma de circulación un tren sin aplicación de ningún tipo de tracción, es decir, por inercia. Un sinónimo de *a vela es en deriva*. Los trenes circulan a vela o en deriva, por ejemplo, cuando pasan por una zona neutra o por un seccionador sin tensión en la catenaria, o por un cambiador de ancho, pero también cuando bajan una fuerte pendiente o deceleran antes de una parada. El movimiento del tren a vela es muy utilizado en el ferrocarril porque el bajo rozamiento entre rueda y carril permite utilizar, en ocasiones a lo largo de grandes distancias, la inercia para el movimiento y es una de las estrategias más empleadas para reducir el consumo de energía de los trenes.
- **Accidente:** suceso repentino, no deseado ni intencionado, o una cadena de sucesos de ese tipo, de consecuencias perjudiciales. Los accidentes se dividen en las siguientes categorías: colisiones, descarrilamientos, accidentes en pasos a nivel, daños causados a personas por material rodante en movimiento, incendios y otros.
 - **Accidente grave:** Cualquier colisión o descarrilamiento de trenes con el resultado de una o más víctimas mortales, o de cinco o más heridos graves o bien de grandes daños al material rodante, a la infraestructura o al medio ambiente, y asimismo cualquier otro accidente de características o trascendencia similares a los anteriores, cuyas consecuencias hicieran preciso modificar la normativa de seguridad ferroviaria o de la gestión de la seguridad.
- **Aguja:** elemento móvil que forma parte del cambio de un desvío y que tiene una forma similar a la del carril. Cada una de dos agujas de un desvío adopta una posición diferente con respecto a los carriles adyacentes en cada situación del desvío (cuando está orientado a la vía directa o cuando lo está hacia la vía desviada): una de las dos agujas queda pegada al carril adyacente, llamado → **contraaguja**, y la otra aguja está separada de su contraaguja para permitir el paso de la pestaña de la rueda entre la aguja y la contraaguja. A veces se emplea la palabra → **espadín** como sinónimo de aguja, aunque otras veces se denomina espadín solo a la parte mecanizada de la aguja. El extremo mecanizado y libre de la aguja se denomina *punta*; y el extremo opuesto, que se conecta con los carriles de unión, se denomina *talón*. Según el sentido de marcha del tren se dice que el tren → **toma la aguja de punta** o que → **toma la aguja de talón**.
- **Ancho de vía (de los vehículos):** es el ancho, expresado en milímetros, de la vía por la que puede circular un vehículo o tren autopropulsado. Las vías de anchura entre 1.668 y 1.674 mm se pueden denominar de → **ancho ibérico**, y las de anchura entre 1.435 y 1.445 mm se denominan de → **ancho estándar**. Los vehículos o trenes autopropulsados pueden ser de → **ancho variable**, entendiéndose por tales los vehículos que pueden circular por vías de dos anchos diferentes, que en el caso de España son el ancho ibérico y el ancho estándar. [No ser debe decir que la vía de ancho 1.435 mm es de ☒ *ancho UIC* ni de ☒ *ancho internacional*. La vía de ancho 1.668 no se debe llamar ☒ *vía ancha*].
- **Antiguas compañías:** compañías privadas que, en los orígenes del ferrocarril, construían la infraestructura ferroviaria y la explotaban a través de una concesión. Hasta que se creó Renfe en 1941 el ferrocarril era operado en España por estas compañías que desaparecieron al integrarse en la nueva empresa pública Renfe. Con cierta frecuencia hace referencia a las “antiguas compañías” como aquellas empresas privadas (aunque alguna fue nacionalizada antes de su integración en Renfe) que explotaban el ferrocarril previamente a la creación de Renfe. Entre ellas, las más importantes eran Norte, MZA, Oeste y Andaluces.
- **Autoridad nacional de seguridad:** es, en cada país, el organismo nacional encargado de las funciones relativas a la seguridad ferroviaria o cualquier organismo al que varios Estados miembros hayan encomendado dichas funciones para garantizar un régimen unificado de seguridad. En España es la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria (AESF).
- **AVE:** servicio de alta velocidad de Renfe Operadora y marca comercial registrada de Renfe con la que empezó a explotar sus servicios de alta velocidad en 1992. Se habla de trenes AVE, viajeros AVE, tráfico AVE. [AVE también son las siglas de alta velocidad española].

B

- **Baipás:** tramo de línea ferroviaria, generalmente de pequeña longitud, que une dos puntos de la una misma línea ferroviaria o de dos líneas conectadas entre sí, para evitar un cambio de sentido de circulación del tren o el paso por una estación o tramo de velocidad reducida. En la red española hay baipases para evitar el cambio de sentido de marcha, por ejemplo, en Miranda, Alsasua o Venta de Baños; y para evitar el paso por una estación como en Cantalapedra (red convencional) o Zaragoza y Lleida (red de alta velocidad). [Del inglés *bypass*].
- **Banalizada (vía doble):** una vía doble se dice que está o es *banalizada* cuando en ella se puede circular en condiciones normales en cada uno de los dos sentidos de circulación (aunque siempre hay un sentido preferente). En una vía “no banalizada” se circula o bien por la derecha o bien por la izquierda. Se dice (impropiamente) que un tren “se banaliza” cuando pasa a circular por una vía no preferente (generalmente por una incidencia).

- ➔ **Bandas de Mantenimiento:** periodos o ventanas de tiempo que se reservan en cada línea sin circulación de trenes para realizar labores de mantenimiento. Normalmente son entre 3 h y 5 h por día en cada línea, en función de sus características y equipamiento. En vía doble, habitualmente se deja paso por una de las dos vías.
- ➔ **Blandón:** defecto en la vía consistente en que en un punto concreto hay un menor soporte del terreno que provoca un movimiento vertical en el tren, semejante al que provoca un bache. Es una zona en que la vía está blanda.
- ➔ **Bloqueo:** sistema que asegura que dos trenes no colisionen entre sí durante su marcha. Lo consigue impidiendo que en una misma sección de vía (llamada *cantón de bloqueo*) haya más de un tren simultáneamente, y así se impide que dos trenes colisionen frontalmente o que un el tren posterior alcance al tren anterior. El bloqueo de una sección o cantón de línea se pueden asegurar por medios humanos (bloqueo telefónico, bloqueo eléctrico manua, etc.) o de forma automática (bloqueo automático en sus diversas modalidades).
- ➔ **Bogie:** conjunto formado por un bastidor y dos o tres ejes sobre los que se apoyan los ejes de un vehículo ferroviario y sus suspensiones. La caja del vehículo se apoya, a su vez, sobre el bastidor del *bogie*. El *bogie* es un carretón (de hecho, antiguamente en vez de *bogies* de llamaban “carros giratorios”) en el que se incluyen un bastidor y dos o tres ejes con sus ruedas. Se dice que un coche o vagón es “de *bogies*” cuando está apoyado sobre estos carretones, en contraposición a los coches o vagones “de ejes” que se apoyan directamente sobre ejes. El *bogie* tiene la principal ventaja de que gira adaptándose a las curvas cerradas, pero no obliga a girar a la caja del coche. Así puede aumentarse la longitud del coche o vagón porque ya no está limitado por la distancia entre los ejes. En español se denominaba inicialmente “carro giratorio” o simplemente “carro”, pero ya solo se usa el galicismo “*bogie*”, que en francés significa “carretón”. [En inglés se llama “truck”. Pronúnciese “*bojie*” en singular, o “*bojies*” en plural, pero nunca ☒ “*bugí*” o “*bugís*”, ni ☒ “*bogui*” o “*bogües*”].

C

- ➔ **Cabina (de conducción):** espacio situado en locomotoras y coches motores desde que el maquinista realiza la conducción y dirige de la marcha de tren. La cabina alberga todos los indicadores y mandos necesarios para realizar estas funciones, generalmente agrupados en el *pupitre de conducción*. [En el ferrocarril cabina no tiene el mismo sentido que en el transporte aéreo, donde se refiere al espacio disponible para los pasajeros].
- ➔ **Caja móvil:** recipiente de carga (transporte de mercancías) que combina características del semirremolque de camión y del contenedor, lo que le permite cierto grado de intermodalidad, especialmente entre ferrocarril y carretera. Son estructuras ligeras construidas de forma similar a las cajas de los semirremolques de los camiones pero que disponen de los sistemas de fijación estándar de los contenedores, con los que también suelen compartir medidas exteriores. Su principal ventaja respecto al contenedor es que, al ser de origen europeo, se han diseñado de manera que sus medidas interiores están optimizadas para la carga de eurolés. [En inglés, *swap body*].
- ➔ **Cambio:** parte de un desvío, en la que se separan, 2 a 2, los 4 carriles de las 2 vías para que el tren comience a tomar una u otra dirección. El cambio está formado por dos conjuntos de aguja-contraaguja.
- ➔ **Camello:** tren diésel de la serie 592 llamado así porque los equipos de air acondicionado están situados sobre las puertas, creando unas jorobas en el tren. Es un término muy extendido en el ambiente ferroviario pero que puede producir confusiones si se utiliza fuera de este entorno, por ejemplo, con clientes.
- ➔ **Candidato autorizado:** en la legislación europea, son aptos para pedir capacidad de circulación sobre la infraestructura las empresas ferroviarias y además otros candidatos autorizados. Estos son: Administraciones Públicas con competencias en materia de transporte ferroviario; consignatarios, cargadores y aquellas empresas transportistas y operadores de transporte que, sin tener la consideración de empresas ferroviarias, tengan interés comercial en la adquisición de capacidad.
- ➔ **Cangrejo:** en el lenguaje ferroviario se utiliza la palabra *cangrejo* para designar varios equipos: ❶ una pieza que, en la catenaria, interrumpe la continuidad del hilo del contacto en lugares donde cambia la tensión; ❷ un tipo de circuito de retorno en la vía; o ❸ herramienta con pinzas que agarra el carril por la cabeza.
- ➔ **Cantón ❶ (de bloqueo):** un *cantón de bloqueo* (normalmente se dice solo *cantón*) es una sección de una vía en la que en, condiciones normales de circulación, solo puede haber un tren, evitándose así que dos trenes colisionen entre sí. Para evitar que 2 o más trenes accedan al mismo cantón, se utilizan los *sistemas de bloqueo*. Su longitud y tipo dependerán, entre otros factores, del sistema de bloqueo existente en dicho tramo. En el lenguaje ferroviario se habla de ❷ **cantón de catenaria**, entendiéndose por tal un tramo de catenaria que tiene continuidad mecánica y que se solapa con los cantones siguiente y anterior; y antiguamente ❸ **cantón de Vía y Obras**, sección de línea asignada a una unidad o base de mantenimiento.
- ➔ **Carril:** ❶ Cada una de las dos barras de acero que forman parte de la vía ferroviaria, que soportan el peso del tren y le sirven de guía a la pestaña de las ruedas de los trenes. El carril tiene un perfil predefinido y se caracteriza por su masa por metro lineal, siendo el más habitual en los ferrocarriles generales el de 60 kg/m. También se veces se conoce por su denominación inglesa “rail”, pero se pronuncia en español, como “*rail*”. ❷ Revista técnica ferroviaria de gran prestigio editada desde 1978 por la Asociación de Amigos del Ferrocarril de Barcelona. Contiene trabajos monográficos de gran amplitud y detalle, así como una relación de noticias breves del ámbito ferroviario.

- **Carril soldado:** carril que, después de ser fabricado en barras cortas es soldado en la vía para formar barras largas con el fin de dar continuidad a la vía. Con el carril soldado se evitan los traqueteos del tren al pasar por las juntas, propias de la vía no soldada. En los orígenes del ferrocarril la vía no estaba soldada, dejándose entre los carriles consecutivos una junta de dilatación que era fuente de ruidos, desgaste del material y el clásico “traquetero” de los trenes antiguos. También se habla de “vía soldada” como la que tiene los carriles soldados.
- **Centro de Regulación de Circulación (CRC).** en las líneas españolas de alta velocidad, centro de Adif desde el que se dirige el tráfico ferroviario. Es, más o menos, equivalente al Puesto de Mando de las líneas convencionales. El primer CRC (denominándose entonces Centro de Regulación y Control) se instaló por el GIF en Zaragoza Delicias para la LAV de Madrid a Barcelona.
- **Cizallamiento:** cruce a nivel de las trayectorias de dos trenes. Un cizallamiento produce retrasos o aumento de tiempos de viaje, puesto que un tren debe esperar hasta que pase el otro. Por ello tienden a evitarse al diseñar las líneas. La construcción de *saltos de carnero* en las bifurcaciones de vía doble es la manera más frecuente de evitar cizallamientos.
- **Coche:** vehículo dentro de un tren destinado a transportar viajeros y sus equipajes y encargos. Por su rodaje, pueden ser ejes o de *bogies*, y por tipo de plazas, de butacas, de camas o restaurante. → **Coche motor:** en algunos trenes autopropulsados, el vehículo que aporta la tracción de un tren y también se puede transportar viajeros.
- **Contenedor:** recipiente de carga generalmente metálico, con forma de prisma rectangular y diseñado específicamente para el transporte intermodal. En la actualidad la mayoría de ellos se fabrican siguiendo una normativa ISO específica que estandariza sus dimensiones y el mecanismo de manipulación y fijación al vehículo, que consiste en unos enganches conocidos como clavijas ISO. Este tipo de contenedor tiene origen en EE.UU., lo que hace que sus medidas se acostumbren a ofrecer en pies (*feet*, ft), siendo los más habituales los de 20ft, 30 ft, 40 ft y 45 ft, y que los distintos modelos también se definan por lo general en el idioma anglosajón: “*open top*”, para los abiertos por arriba; “*flat rack*” para los tipo plataformas; “*reefer*” para los refrigerados; “*tank*” o cisterna para los destinados a graneles líquidos, etc. (En inglés, *container*).
- **Cremallera (ferrocarril de):** ferrocarril en el que la transmisión del movimiento a los vehículos no puede realizarse por adherencia (como en los ferrocarriles convencionales) y se realiza a través del agarre de una rueda dentada situada en el vehículo sobre el carril dentado situado entre los dos carriles normales que sustentan y guían el vehículo.

D

- **Deceleración:** fase del movimiento del tren en el que este reduce su velocidad por cualquier causa (sea frenando o no). [☒ No debe confundirse con *frenado*, que es la fase del movimiento en la cual el tren aplica una fuerza retardadora (freno) con independencia de que, en la fase del frenado, el tren acelere o decelere].
- **Derivación particular:** es un ramal o línea ferroviaria propiedad de una empresa o grupo de empresas que une la red general con instalaciones de carga o descarga de trenes de mercancías. Suelen conectar la línea general con centrales térmicas, minas, fábricas, etc. Su longitud es muy variable: las hay de pocos centenares de metros y de varios kilómetros. No debe confundirse con el apartadero, aunque en el pasado derivación particular y apartadero eran sinónimos. [Se abrevia como DP].
- **Desvío:** aparato de vía que separa una vía que llega al desvío en dos vías que salen de él. Los ejes de las vías de salida se unen tangencialmente formando un ángulo pequeño para que los trenes puedan tomar una u otra dirección. → **Vía directa** en un desvío es la vía principal, la que mantiene la alineación de la vía que llega a al desvío; y → **vía desviada** es la otra vía, la que sale de un desvío con una orientación diferente. → **Desvío sencillo** es el más normal, aquel al que llega una vía y salen dos; → **desvío triple** es un tipo de desvío muy poco frecuente al que llega una vía y salen tres. Los desvíos se componen de cambio, carriles de unión o intermedios, y cruzamiento.
- **Diplory:** Pequeño carretón o *bogie* formado por dos parejas de ruedas ferroviarias (pequeñas y muy próximas entre sí), unidas por una viga metálica y que puede desplazarse sobre una vía ferroviaria rodando cada pareja de ruedas sobre un carril. Se emplea en el ámbito del mantenimiento de la infraestructura para desplazar (normalmente sobre dos *diplores*) diverso material (carriles, traviesas, postes) a pequeña velocidad y empujado o remolcado por motor de sangre o tractor de carretera. En el ámbito del material rodante se emplea para apoyar provisionalmente sobre la vía vehículos a los que se les ha quitado un *bogie* o un eje para mantenimiento. También existe un tipo denominado *diplori Vevey* o *bogie Vevey* (nombre que ☒ deriva de la empresa suiza diseñadora) para transportar vehículos de un ancho de vía sobre una vía de otro ancho. [*Diplory* es un derivado de *deep lorry* que en inglés significa carretón bajo o profundo].
- **Doble (composición o tracción).** Se dice que un tren autopropulsado “va en doble” (o, más infrecuentemente, “en doble composición”) cuando está formado por dos trenes autopropulsados acoplados entre sí. Un tren remolcado “va en doble” (o, más frecuentemente, “en doble tracción” cuando circula con dos locomotoras máquinas. Si una de ellas va en cola del tren, se dice que el tren lleva “la doble por cola” y la máquina que lo empuja se dice que “le da la doble por cola”. [Obsérvese que no se dice ☒ “con doble composición” o ☒ “con doble tracción”, sino “en doble tracción” o “en doble composición”].

E

- ➔ **Empate:** distancia entre los ejes de rodadura de un vehículo. ➔ **Empate de un bogie:** distancia entre los ejes extremos del bogie.
- ➔ **Empresa ferroviaria:** empresa, privada o pública, cuya actividad consiste en prestar servicios de transporte de mercancías y/o viajeros por ferrocarril, debiendo ser dicha empresa en todo caso la que aporte la tracción, incluidas las empresas que aportan únicamente la tracción. En la terminología oficial europea, empresa ferroviaria es el “operador” de los servicios de transporte. [En inglés se dice *Railway undertaking*].
- ➔ **Energía de tracción:** es la energía que en el ferrocarril se utiliza para mover los trenes y para alimentar los servicios auxiliares de estos. Si bien la energía de auxiliares no es propiamente utilizada para tracción, suele englobarse en el concepto amplio de energía de tracción. La energía que el ferrocarril emplea para otros usos (talleres, oficinas, señalización, etc.) se denomina *energía para usos distintos de tracción* y se abrevia como *energía UDT*.
- ➔ **Entreeje:** en líneas de vía doble, distancia existente entre los ejes de las dos vías en la zona de paralelismo. El *entreeje* a veces se confunde con *entrevía*, que es la distancia entre las caras internas de los carriles del lado interior de cada vía. El entreeje en España suele oscilar entre 3,8 m en líneas antiguas y 4,7 metros en las más modernas líneas de alta velocidad.
- ➔ **Equis:** nombre que se da en la jerga ferroviaria a un vagón de mercancías abierto (tanto de bordes alto como de bordes bajos). Esta denominación viene de la letra X con la que este tipo de vagones se designaba históricamente, y aun cuando esta nomenclatura ya no es oficial, se utiliza de forma muy generalizada para referirse a este tipo de vagones. [Se escribe “X”].
- ➔ **Escape:** conjunto de dos vías que se mueven conjuntamente, normalmente situados en una vía doble, para pasar de una vía a la otra.

F

- ➔ **Flota:** ver *parque*.
- ➔ **Frecuencia:** atributo de la oferta del servicio de viajeros y unidad de medida de ese atributo. Como atributo, la frecuencia mide el número de oportunidades de viaje que se ofrecen en un periodo de tiempo (generalmente en un día): más frecuencia supone menos tiempo de espera y más viajeros. Así se podría decir: “*el servicio AVE de Madrid a Barcelona tiene una elevada frecuencia (magnitud), ya que se ofrece 29 frecuencias al día*” (unidad que indica que se ofertan 29 expediciones u oportunidades de viaje por sentido y día).
- ➔ **Fundación de los Ferrocarriles Españoles (FFE):** fundación creada por Renfe y Feve en 1985. Conserva y pone en valor el patrimonio histórico cultural ferroviario, gestiona los Museos de Madrid-Delicias y Catalunya (Vilanova i la Geltrú), conserva fondos bibliográficos (gestiona el Archivo Histórico Ferroviario) y realiza actividades de investigación y formación. Los principales patronos son Renfe y Adif, pero también integran el patronato otras empresas ferroviarias de ámbito autonómico o Metros.
- ➔ **Funicular (ferrocarril):** ferrocarril cuyo movimiento por una pendiente muy pronunciada se realiza por medio de cables, aunque la sustentación y el guiado son por carriles metálicos.
- ➔ **Furgón:** vehículo que forma parte de un tren en que se transportan equipajes, automóviles (en trenes de viajeros), material postal o que se utiliza para ubicar equipos técnicos del tren que no van en las locomotoras (generadores de electricidad, convertidores, calderines, etc.). También se denomina furgón a un espacio para equipajes o servicio de correos dentro de un coche de un tren convencional.

G

- ➔ **Garrote:** defecto en la vía consistente en que los carriles (unidos por las traviesas) se deforman lateralmente, tomando forma de “s”. Los garrotes se producen con altas temperaturas, debido a la gran elasticidad lateral del carril. Son más frecuentes cuando hay un aumento brusco de la temperatura y cuando en la vía hay poco balasto (es decir, cuando la vía está *desguarnecida*) y pueden provocar el descarrilamiento de un tren.
- ➔ **Gráfico:** en la explotación ferroviaria, se denomina *gráfico* a un diagrama bidimensional en el que se representan procesos ligados a la explotación o al uso de los recursos. En una de las dimensiones (en España, generalmente la horizontal) se representan las horas del día. Los gráficos más usados y conocidos son ➔ el *gráfico de material* (que expresa para cada uno de los vehículos integrantes de una serie las actividades que va desarrollado a lo largo del días); ➔ los *gráficos de personal*, que expresa para cada uno de los agentes de una categoría profesional y de una residencia de trabajo asignados al gráfico, el trabajo que desarrolla en cada hora del día); o ➔ *gráfico de ocupación* de vías, que indica que tren está ocupada en cada momento del día cada una de las vías. Existe también un gráfico de circulación de trenes que representa los surcos de los trenes que están utilizando una línea o tramo de línea en un momento determinado, si bien este diagrama no se denomina gráfico, sino malla. El cálculo del horario de los trenes y su compatibilización con otros para su inserción en la malla, sin embargo, sí se denomina grafiado de los trenes.

H

- **Horario de Servicio:** documento que integra todos los datos que determinan los movimientos planificados de trenes y material rodante que tendrán lugar sobre una determinada infraestructura en un periodo de tiempo preestablecido, comprendido entre el segundo domingo de diciembre y el segundo sábado de diciembre del año siguiente. El horario de servicio se fija una vez al año y entra en vigor a las 24 horas del segundo sábado de diciembre.

J

- **Jota:** nombre que se da a un vagón de mercancías cerrado. Viene de la letra J con la que este tipo de vagones se matriculaban históricamente en Renfe, y aunque este sistema de matriculación ya no es oficial, se emplea de forma muy generalizada para referirse a este tipo de vagones. [Se escribe “J”].
- **Locomotora:** vehículo que aporta la fuerza tractora para remolcar coches, vagones y furgones de un tren. Normalmente tienen 1 o 2 cabinas de conducción, los motores de tracción, y otros elementos de transformación de energía (convertidores, transformadores, etc.) Las locomotoras suelen clasificarse por el tipo de tracción (eléctrica, de vapor, diésel, etc.). [Vulgarmente se conoce como *máquina*, pero no debe emplearse esta denominación].

M

- **Malla:** gráfico en el que se representa en un diagrama espacio-tiempo cada uno de los trenes que circulan por una línea o un tramo de línea en una ventana de tiempo. Las rayas o líneas que representan cada tren (denominadas *surcos*) se cruzan formando diagonales, lo que explica el uso de la palabra malla. En la explotación de ferrocarriles es muy frecuente el uso de gráficos de material, de personal, de ocupación de vías..., pero el gráfico de horarios de los trenes no se denomina gráfico, sino malla. Sin embargo, el proceso de elaboración de las marchas y compatibilización de horarios de trenes, previo a su representación en la malla, se denomina *grafado* de los trenes.
- **Milésimas:** unidad de medida de inclinación de las rasantes ferroviarias (rampas o pendientes). Una milésima indica una inclinación de 1 por mil, es decir, que la línea sube un metro por cada kilómetro de desarrollo. [Símbolos: o/oo o mm/m].
- **Mono (o mono bajo):** en el argot ferroviario se denomina *mono* o *mono bajo* a una señal luminosa baja situada junto a la vía y que da al maquinista órdenes sobre la circulación.

P

- **Parque:** conjunto de vehículos de un determinado tipo (locomotoras, coches, o trenes autopropulsados) de que dispone una compañía operadora o alguna de sus divisiones o unidades de negocio. [Sinónimo: *flota*, denominación de uso reciente en español con menor tradición ferroviaria].
- **Paso a nivel:** cruce o intersección a la misma altura entre una línea ferroviaria y un camino o carretera. Se clasifican normalmente por el tipo de protección de que disponen. No se consideran pasos a nivel los cruces o coincidencias de calles o viales y ferrocarriles en zonas portuarias e industriales; ni los pasos peatonales entre andenes de las estaciones; ni los cruces a nivel de las líneas ferroviarias. [Abr.: PN].
- **Peralte:** elevación de uno de los dos carriles con respecto al otro que aplica en las curvas para compensar parte de la fuerza centrífuga que impulsa el tren hacia el exterior de la curva. La magnitud del peralte es la diferencia de altura entre los dos hilos y suele expresarse en milímetros. → **Peralte de equilibrio** (para cada curva y para cada velocidad) es un valor teórico del peralte en el que el peso compensaría totalmente la aceleración centrífuga, por lo que una vez aplicado el tren circularía ‘en equilibrio’. Cuando el peralte es mayor que el de equilibrio, existe un → **exceso de peralte** y el tren tiende a “inclinarse hacia dentro” de la curva: Si, por el contrario, el peralte es menor que el de equilibrio, hay una → **insuficiencia de peralte** y el tren “empuja hacia fuera de la curva”.
- **Piezas de parque:** partes o conjuntos de un vehículo ferroviario o de un tren (por ejemplo, motores, puertas, *bogies*, pantógrafos, butacas) que se adquieren generalmente al comprar el vehículo o tren para poder sustituir las piezas en caso de avería o en ciertas operaciones de mantenimiento sin tener que paralizar el vehículo o el tren entero. Se denominan así porque no son piezas de un tren concreto, sino del conjunto del parque de trenes.
- **Piquete (de entrevías):** elemento situado entre dos vías que convergen en un desvío que señala el punto hasta el que es compatible la circulación por ambas vías. Si el tren rebasa el piquete podría colisionar con otro que pasa por la otra vía. Normalmente el piquete es una pieza de hormigón con sección triangular y pintada con franjas blancas y negras.
- **Plan de mantenimiento (de un vehículo):** documento que detalla las operaciones a realizar en cada intervención de mantenimiento sobre el vehículo y los plazos o recorridos tras los que se debe realizar cada tipo de intervención. [Abr.: PM].
- **Plaza:** unidad de medida de la capacidad de un coche o de un tren autopropulsado. Es el número de personas que puede transportar en condiciones normales de explotación comercial, ya sea sentadas, ya sea de pie. [En inglés se dice *seat*]. [Se suele abreviar como “p”]. → **Plazas sentadas o acostadas:** es el número de asientos, camas, literas de que dispone un coche (o el conjunto de un tren autopropulsado) para el transporte de viajeros.

No se contabilizan los asientos destinados al transporte del personal operativo del tren, ni los asientos en cafeterías, restaurantes, transportines u otros espacios para los que no se venden billetes. → **Plazas de pie:** en los vehículos y servicios en los que se admiten viajeros de pie, las plazas expresan el número máximo de personas que pueden viajar, suponiendo generalmente una determinada densidad de personas por metro cuadrado (que suele oscilar entre 3 y 6). → **Plazas totales:** en los servicios y vehículos que admiten viajeros sentados y de pie, es la suma de las plazas sentadas y de las plazas de pie.

- **Plaza·kilómetro:** unidad de oferta en un servicio de transporte de viajeros. Es el resultado de multiplicar las plazas que se oferta por el recorrido en kilómetros del tren. [Se abrevia como “p·km” o “pl·km”, ☒ nunca se escribe “plaza/kilómetro”, ☒ ni se abrevia como “p/km” ☒ ni como “pl/km”].
- **Plena vía:** se dice que un tren está en *plena vía* cuando se encuentra en una parte de la línea ferroviaria situada fuera de las estaciones. El concepto tiene cierta relevancia, porque algunas normas reglamentarias cambian según el tren esté en plena vía o en una estación. A veces se utiliza como sinónimo *trayecto*, que es la parte de una línea que se encuentra entre dos estaciones. Así se puede decir, “*el tren se detuvo en plena vía*”, o “*el tren se detuvo en el trayecto entre Mingorría y Velayos*”.
- **Potencia:** es la capacidad de producir un trabajo. En las locomotoras y trenes autopropulsados, expresa la potencia (fuerza por velocidad) mecánica máxima que, de forma continuada, el vehículo puede entregar en las llantas para el movimiento. [Se expresa en kilovatios (kW) y ☒ no se debe escribir nunca como “kV” (significa kilovoltios) ☒ ni expresarse nunca en caballos de vapor (CV) (1 CV = 0,735 kW)].
- **Puesto de Mando:** en la red de Adif, centro desde el que se coordina y dirige la circulación en uno o varios tramos de líneas convencionales organizadas en “bandas de regulación”. En los Puestos de Mando suele estar el control de los CTC (control de tráfico centralizado) de las líneas atendidas por él. [Abr.: P.M.].

R

- **Rampa:** tramo de vía con inclinación hacia arriba. “La línea tenía una rampa máxima de 20 milésimas”. No confundir con pendiente, que es la inclinación hacia abajo. → **Rampa** también se utiliza, en algunas ocasiones, para referirse a un tramo de una línea ferroviaria con un perfil que implica una subida continua con una elevada inclinación y generalmente con curvas cerradas y numerosos túneles. No hay una definición “oficial” de cuándo un tramo de estas características se denomina rampa, sino que viene determinado por la costumbre. En España se denomina *rampa*, en este sentido, los tramos de Torre del Bierzo a Brañuelas (línea de Palencia a La Coruña) que se denomina *rampa de Brañuelas*, y al tramo de Puente de los Hierros a Busdongo en la línea de León a Gijón que se denomina *rampa de Pajares*. Por ejemplo, no se denominan *rampa* (aunque son de características similares) las subidas a la meseta desde Bilbao o desde Santander.
- **Reglamento de circulación ferroviaria (RCF):** documento que regula desde 2016 la circulación en la RFIG española sustituyendo a los reglamentos anteriores, de la red convencional, de las líneas de alta velocidad y de la red de ancho métrico. Establece reglas operativas generales para que la circulación de los trenes y de las maniobras se realice de forma segura, eficiente y puntual.
- **Renfe:** empresa pública creada por el Estado en 1941 para explotar los ferrocarriles de ancho normal español y el Ferrocarril Eléctrico del Guadarrama, expropiados a 17 antiguas compañías privadas que los explotaron hasta entonces. El nombre es el acrónimo de Red Nacional de los Ferrocarriles Españoles. En 2005 se escindió en dos entidades diferentes: Renfe-Operadora y Adif. → **Renfe Operadora:** entidad pública empresarial (EPE) creada en 2005 a partir de la empresa integrada Renfe para operar los servicios de transporte de viajeros y mercancías sobre la red ferroviaria española. → **Renfe Viajeros,** → **Renfe Mercancías,** → **Renfe Fabricación y Mantenimiento,** → **Renfe Alquiler de Material Rodante:** sociedades anónimas de capital público dependientes de la EPE Renfe Operadora creadas en 2014.
- **Rodaje (de los vehículos y de los trenes):** es el conjunto de elementos que soportan el peso del tren y permiten que este se desplace sobre la vía. El elemento básico del rodaje son las ruedas y también se incluyen este apartado los ejes o dispositivos equivalentes, así como los *bogies*. También deben considerarse parte del sistema de rodaje otros equipos como discos de freno, manguetas, suspensiones, etc.
- **Rodal:** en los trenes Talgo, conjunto que forman las dos ruedas, sus semiejes, el yugo que las une, los balancines y otros equipos y que cumple la función del eje montado de los trenes convencionales.

S

- **Salto de carnero:** cruce de una vía ferroviaria por encima de otra casi paralela (con un ángulo muy pequeño) generalmente de la que se acaba de bifurcar. Son frecuentes los saltos de carnero en las bifurcaciones de líneas de vía doble con de alta densidad de tráfico y de alta velocidad.
- **Seguridad en la circulación:** estado en la que el riesgo de lesiones a las personas o daños a los bienes se mantienen igual o por debajo de un nivel aceptable.
- **Shuntado:** cortocircuito eléctrico entre los carriles. (→ **Shuntar,** establecer un cortocircuito eléctrico entre los carriles). En el mundo del ferrocarril se usa con cierta frecuencia porque en las líneas dotadas de circuitos de vía para detectar la posición del tren, este establece un cortocircuito entre los carriles (“shunta la vía”) a través de los ejes del tren, y al existir este cortocircuito o shuntado el sistema de señalización “sabe” que el tren está en esa sección de vía. Algunos vehículos se dice que no shuntan la vía si sus ejes pueden tener problemas de

conductividad o el vehículo es muy ligero, lo que es importante conocer para evitar que la presencia del tren no se detecte. → **Barra de shuntado** es una barra metálica que se coloca entre los carriles para ocupar artificialmente la vía (“engañando” al sistema de señalización como si hubiera un tren): pone las señales en rojo para permitir, por ejemplo, realizar trabajos en vía con mayor seguridad, o deteniendo los trenes que se acercan a una sección de vía interceptada. [En español se pronuncia *suntado* o *suntar*, ☒ no *shuntado* o *shuntar*, ☒ ni *chuntado* o *chuntar*].

- **Sistema de gestión de la seguridad:** la organización, las medidas y los procedimientos establecidos por un administrador de infraestructuras o una empresa ferroviaria para garantizar la gestión de sus operaciones en condiciones de seguridad.
- **Sujeción:** Pieza que une el carril y la placa de asiento situada sobre la traviesa.

T

- **Tara de un vehículo o tren:** es la masa del vehículo o tren en orden de marcha, pero sin viajeros ni carga. La tara de un tren es la suma de las taras de los vehículos que lo integran. La tara se expresa en toneladas métricas (t).
- **Telefonema:** Mensaje que se transmite a distancia por medio telefónico y que generalmente se registra por el emisor y el receptor. Los telefonemas son muy empleados en el ámbito de la circulación ferroviaria, por ejemplo, entre jefes de estación para establecer el bloqueo telefónico; para autorizar al maquinista el rebase de señales; para ocupar la vía por trabajos, etc. → **El Libro de telefonemas** se utiliza para registrar los telefonemas numerados de forma correlativa. ▲ Fuera del ámbito del ferrocarril el telefonema, actualmente en desuso, tuvo su auge durante la primera mitad del XX, con la expansión de la telefonía, y mientras su grado de penetración entre la población era bajo. El “servicio de telefonemas” era ofrecido por las compañías telefónicas, y permitía al emisor enviar a cualquier destinatario un mensaje escrito que era transmitido telefónicamente, al menos hasta la central telefónica más cercana al receptor y desde aquí se le llevaba en mano a este.
- **Telero:** en los vagones plataforma, cada una de las barras verticales presentes en los laterales y en ocasiones también en los testeros, que junto con otros elementos contribuyen a afianzar la carga y evitar sus desplazamientos en el plano horizontal. Pueden ser fijos, abatibles o incluso removibles.
- **Teloc:** velocímetro de locomotora de un tren. Se utiliza como argot esta palabra que es una marca de velocímetros-registradores electromecánicos empleados por Renfe en la última mitad del siglo XX. → **Cinta teloc** es la cinta de papel continuo en que se registran las velocidades de un tren y otros eventos registradas por el velocímetro. Se denomina a veces abreviadamente *cinta*: “fueron a ver la cinta” quiere decir que comprobaron la cinta registradora de la velocidad del tren.
- **Tensión de electrificación:** es la tensión a la que alimentan los trenes de tracción eléctrica desde la línea aérea de contacto. Se expresa en voltios (V) o kilovoltios (kV). Algunas locomotoras o trenes pueden ser aptos para dos o tres tensiones y se dice entonces que son *bitensión* o *tritensión*. En España las tensiones más normales son las de 3.000 V (es lo mismo que 3 kV) en corriente continua (c.c.) (líneas convencionales), 25.000 V (o 25 kV) en corriente alterna monofásica (líneas de alta velocidad) y 1.500 V c.c. (líneas de ancho métrico).
- **Título de transporte:** documento que permite probar que su portador tiene derecho a ser transportado. En la práctica es equivalente a “billete”, aunque título de transporte es un concepto más amplio que el de billete: Un *carne* o *pase* es un título de transporte, pero no es un billete.
- **Topera:** elemento situado al final de una vía (en estaciones o en vías de culatón) que sirve para amortiguar el choque de un tren en caso de producirse, impidiendo que el tren rebase el punto de la topera. Normalmente es un elemento fijado rígidamente al terreno (o bien por una cimentación de hormigón armado o por soldadura al carril de la vía y cuenta con unos contratopes elásticos con los que chocan elásticamente los topes del vehículo de cabeza del tren que impacta.
- **Tractor:** locomotora, generalmente diésel, de pequeño tamaño y reducida velocidad, que se utiliza para realizar maniobras.
- **Trayecto:** parte de la línea ferroviaria situada entre dos estaciones consecutivas. Así, por ejemplo, se puede decir, “*el tren estaba en el kilómetro 126 en el trayecto entre Ávila y Mingorría*”). Cuando un tren está en un trayecto (es decir, fuera de las estaciones) se dice que está “en plena vía”.
- **Tren:** la palabra “tren” tiene en el mundo ferroviario tres familias diferentes de usos: ❶ Conjunto de vehículos que circulan por la línea ferroviaria unidos entre sí. Ej.: “El tren del centenario”, “Un tren de la serie 449 (para referirse a un vehículo genérico para toda la serie), o “el tren 449-025” (para referirse al tren concreto de esa matrícula). ❷ Circulación, expedición. En este sentido, tren es sinónimo de oportunidad del viaje (“hay 29 trenes por sentido de Madrid a Barcelona”), o como una circulación que tiene un horario y paradas concretos (“el tren 3111 de Madrid a Barcelona día 12 de enero llegó con 2 minutos de retraso”), o como un servicio comercial concreto (“tengo billete para el tren AVE 2212 de pasado mañana”). ❸ En estadísticas de mercado se utiliza “tren” como sinónimo de ferrocarril. Así, por ejemplo: “la cuota de mercado del tren frente al avión es de más del 8 % cuando el tiempo de viaje está por debajo de las 3 horas”. → **Tren autopulsado:** tren el que la unión entre vehículos es permanente. Suelen ser trenes autopulsados, por

ejemplo, los trenes que prestan servicios de cercanías y de alta velocidad. ➔ **Tren convencional:** tren en el que la unión entre vehículos es ocasional y cada uno de los vehículos del tren puede unirse en otros viajes con otros vehículos diferentes.

U

- ➔ **Unidad de tráfico:** unidad de medida del transporte total realizado por una empresa que transporta viajeros y mercancías: La cantidad de transporte realizado es la suma de los viajeros.km y las toneladas km netas transportadas.

V

- ➔ **Vagón:** vehículo destinado al transporte de mercancías y que forma parte de un tren. Los vagones se clasifican por su rodaje en vagones de ejes y vagones de *bogies*; y según la caja en abiertos, cerrados, tolvas, cisternas, plataformas y especiales.
- ➔ **Velocidad máxima (de un vehículo o tren autopropulsado):** es la velocidad a la que puede circular en el servicio comercial con viajeros o mercancías. La velocidad máxima de un tren convencional y es la menor de entre las velocidades máximas de los diferentes vehículos que lo integran. La velocidad máxima se expresa en kilómetros hora (km/h).
- ➔ **Viajero:** ❶ Persona que viaja o se desplaza en tren o en otro modo transporte. También se utiliza el sinónimo “pasajero” [en inglés, viajero se dice “passenger”]. ❷ Unidad de medida de la demanda o del tráfico que expresa la cantidad de *personas* que han utilizado un tren o un grupo de trenes o un servicio ferroviario en un determinado periodo de tiempo. [La unidad “viajero” se abrevia como “v”]. En muchas ocasiones, se emplea la unidad “viaje” con el mismo sentido que la unidad “viajero”. [En inglés se dice *passenger*].

6.2. OTRAS PECULIARIDADES SOBRE EL LENGUAJE FERROVIARIO

□ Diferencias entre el todo y la parte

En el uso normal de términos ferroviarios es frecuente confundir palabras que designan un todo, o un conjunto de elementos, con las palabras que designan una parte del todo o del conjunto.

▶ Ferrocarril y tren

- ➔ **Ferrocarril** es un sistema o modo de transporte de personas y/o mercancías que utiliza vehículos —normalmente acoplados entre sí formando trenes— que circulan sobre vías que incluyen dos carriles metálicos. El ferrocarril incluye por ello infraestructura, vehículos (trenes), viajeros, trabajadores, normas, etc.
- ➔ **Tren** es un conjunto de vehículos que circulan acoplados entre sí sobre una vía ferroviaria en los que se transportan de personas y/o mercancías. El tren es, por lo tanto, una parte del sistema “ferrocarril” o modo de transporte ferroviario.



▶ Catenaria e hilo de contacto

- **Catenaria** es el conjunto de cables energizados suspendidos sobre la vía del tren y de los que el tren recoge la energía eléctrica a través del pantógrafo. La catenaria está compuesta por uno o dos sustentadores, 1 o 2 hilos de contacto, péndolas y, en ocasiones, algunos otros elementos. La palabra *catenaria* hace alusión a la forma que toma un cable sometido a su propio peso, pero en el ferrocarril no se emplea para designar el cable que adopta esa forma (que es el sustentador) sino el conjunto de cables que cuelgan sobre la vía.
- **Hilo de contacto** es uno de los cables que forman parte de la catenaria, y en concreto aquel con el que roza o frota el pantógrafo para captar la corriente del tren. En la catenaria puede haber uno o dos hilos de contacto. El hilo de contacto forma parte de la catenaria.



▶ Línea, vía y carril

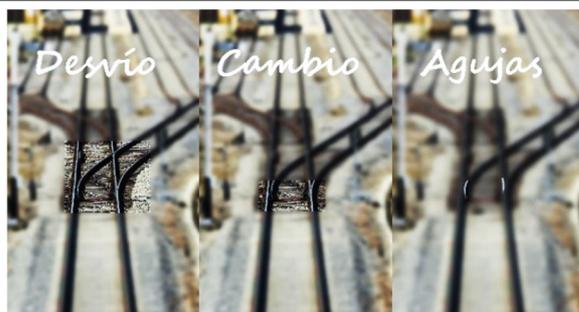
- **Línea** es el conjunto de instalaciones fijas para la circulación del tren, un camino por el que los trenes circulan en ambas direcciones. Una línea ferroviaria comprende una o más vías (vía única o doble), instalaciones de señalización, túneles, puentes, estaciones, etc. Las líneas se engloban en redes o subredes y la longitud de las líneas de una red es la medida más empleada del tamaño de la red. Una línea puede tener parte de vía única y otra de vía doble; una parte de un determinado ancho de vía y de otro; estar parcialmente o totalmente electrificada; o dotada de una determinada señalización.
- **Vía** es un elemento lineal que forma parte de una línea ferroviaria. En una línea puede haber una o más vías paralelas entre sí, además de otras instalaciones. La vía es el conjunto de elementos que soportan directamente el peso del tren y que, en su interacción con las ruedas, guían al tren. La vía está compuesta por carriles, traviesas, balasto, subbalasto, sujeciones y "pequeño material de vía".
- **Carril** es uno de los elementos que conforman la vía. Los carriles (al menos dos en una vía) son barras largas metálicas sobre las que se mueven las ruedas de los trenes, que apoyan y se guían en el propio carril. Una vía ferroviaria necesita al menos dos carriles, pero hay vías con tres y hasta cuatro carriles. → **Rail o riel** se usa como sinónimo de carril. Para ciertos usos se habla de **hilo** como equivalente a carril.



▶ Desvío, cambio y aguja

- **Desvío.** Aparato de vía que separa una vía en dos (o, en algunos casos, en tres) cuyos ejes acuerdan tangencialmente formando un ángulo pequeño para que los trenes puedan tomar una u otra dirección. Los desvíos se componen de *cambio, carriles de unión o intermedios y cruzamiento*.
- **Cambio** es una parte de un desvío, en la que se separan 2 a 2 los 4 carriles de las dos vías para que el tren comience a tomar una u otra dirección. El cambio está formado por dos conjuntos de aguja-contraaguja.
- **Aguja** es un elemento móvil que forma parte del cambio de un desvío que tiene una sección similar a la del carril. Cada una de las agujas de un desvío adopta una posición diferente con respecto a los carriles adyacentes en cada posición del desvío (cuando está orientado a la vía directa o a la vía desviada): Una de las dos agujas está pegada al carril adyacente, llamado *contraaguja*, y la otra aguja está separada del carril para permitir el paso de la pestaña de la rueda entre la aguja y la contraaguja. A veces se emplea la palabra *espaldín* como sinónimo

de aguja. El extremo mecanizado y libre de la aguja se denomina *punta*; y el extremo opuesto, que se conecta con los carriles de unión, se denomina *talón*. Según el sentido de marcha del tren se dice que *toma la aguja de punta* o *toma la aguja de talón*.



□ **La expresión de la hora en el ferrocarril**

En el ferrocarril la hora siempre se expresa (por escrito y de palabra) en formato de 24 horas y como *hora:minuto* u *hora.minuto*.

Se escribe "13:40" y se dice "las trece y cuarenta" (nunca "las dos menos veinte"). Se escribe las "17:00" y se lee "las 17" (nunca "las cinco de la tarde").

Las horas se dicen en plural excepto la una. *Se dice: "las cero y cuarenta", "las dos y treinta y ocho", pero "la una y veinte".*

Entre las doce de la noche y la una de la madrugada se escribe y dice "las cero" y no "las veinticuatro" ni "las doce de la noche". *"El tren llega a las 0:40" (las cero y cuarenta).*

En el caso de los trenes internacionales, se escribe y dice de esta forma la hora local del país extranjero, si es diferente. Normalmente, esta hora aparece seguida de alguna de las abreviaturas *h.l.* (hora local), *h.e.* (hora española) o *h.p.* (hora portuguesa).



▶ **Butaca y asiento**

➔ **Butaca** de un tren es el mueble que se utiliza para sentarse y en el que viajan las personas que lo hacen sentadas. La butaca se compone de varias partes, una de las cuales es el *asiento*. Además, suele tener otras partes entre las que las más significativas son el respaldo, el cabecero, los apoyabrazos y otros elementos complementarios. Las butacas pueden ser sencillas o dobles (en algunos casos también triples); orientables o no en el sentido de la marcha; con respaldo fijo o inclinable, etc.

➔ **Asiento** es una parte de la butaca, concretamente aquella en la que se apoyan las nalgas de los viajeros que ocupan la butaca. Si bien la RAE admite "asiento" como el conjunto del objeto o mueble que se utiliza para sentarse, en el lenguaje ferroviario se utiliza para designar solo una parte de la butaca.



► **Paso y cota de rodilla (K)**

- **Paso.-** En los trenes o aviones, cuando las butacas están dispuestas en filas (que es la forma más habitual en el ferrocarril actual), el **paso** entre butacas es la distancia existente entre los puntos homólogos de los asientos de dos filas consecutivas; por ejemplo entre las partes de atrás del respaldo o entre los puntos delanteros de los apoyabrazos. El paso mide la distancia que existe entre las filas de butacas, y por tanto, cuanto mayor sea el paso, mayor será la comodidad para los viajeros, pero también será menor el número de filas que pueden disponerse en un coche.
- **Cota de rodilla (K).**- Modernamente se da más importancia a la cota llamada “cota de rodilla”, o “cota K” (de *knee*, rodilla en inglés), que expresa el espacio libre a la altura de las rodillas de que dispone el viajero sentado. Esta cota debería ser como mínimo de 700 mm, siendo recomendables valores de 800 a 900 mm. La cota K se mide desde la parte delantera del respaldo de una butaca hasta la parte trasera de la butaca situada delante de ella. Es un indicador mejor que el paso, porque expresa el espacio que queda libre para las rodillas en el punto en que se necesita más distancia. La cota K es menor que el paso, ya el paso es la suma de la cota K más espesor del asiento. Con un mismo paso, el espacio disponible para las piernas (cota K) es mayor cuanto menor sea el espesor del asiento.



7. ANEJO: PARQUE DE MATERIAL DE VIAJEROS

El *parque de material* es el conjunto de los vehículos y trenes de que dispone una empresa ferroviaria. En ocasiones, y especialmente en los últimos años, el parque es denominado *flota*, término procedente de los ámbitos marítimo y aeronáutico, así como de la traducción del inglés *fleet*.

Las listas o tablas en las que se describe el parque de una empresa suelen estar desglosadas, con mayor o menor detalle, según tipos de vehículos y trenes. También suelen distinguirse en estos listados las diferentes características funcionales como el tipo de tracción (eléctrico, diésel o vapor) o ancho de vía⁸.



🔗 *enlace a listado del parque de material rodante*

Los talleres son las instalaciones en las que se realiza el mantenimiento de los vehículos ferroviarios, tanto predictivo como correctivo y preventivo, y en ocasiones también transformaciones o incluso construcción de material rodante. En los talleres y sus instalaciones anejas se realizan también tareas de limpieza exterior e interior y avituallamiento de los vehículos ferroviarios

Los talleres disponen de vías, edificios y equipamiento específicos para realizar las tareas de mantenimiento.



⁸ Una relación exhaustiva y actualizada de todos los vehículos del parque ferroviario español puede encontrarse en la página web: 🖱️ listado del tren español (<https://www.listadotren.es/>)

7.1. PARQUE DE MATERIAL RODANTE

► Evolución del parque de material

La evolución en el tiempo del parque de material ha seguido tres directrices:

- Reducción de forma importante el número de vehículos. También se ha reducido la potencia total de los vehículos motores y la capacidad del conjunto del parque a pesar de que el tráfico ha aumentado de forma muy significativa en su conjunto.
- Mayor peso del material para servicios de viajeros que para los de mercancías. Dentro del parque para servicios de viajeros, el mayor crecimiento es en cercanías y alta velocidad que en regionales y largo recorrido convencional, habiendo desaparecido prácticamente el material para los trenes nocturnos.
- Tendencia en los servicios de viajeros a los trenes de tipo autopropulsado habiendo desaparecido (excepto para trenes turísticos) de los trenes convencionales de coches y furgones remolcados por locomotoras. Los únicos trenes remolcados que quedan en el servicio regular están formados por composiciones de coches Talgo.

7.1.1. Parque para servicios de viajeros

El parque de *Renfe* Viajeros de ancho ibérico y estándar a finales del año 2023 lo componían 230 trenes de alta velocidad (junto a 37 de operadores privados); 56 locomotoras eléctricas; 38 locomotoras diésel; 631 remolques Talgo (de ellos, 142 en transformación a coches de trenes de alta velocidad de la serie 107); 659 trenes de cercanías, y 294 trenes de media distancia de ancho ibérico (14 de ellos prestando servicio en Portugal operados por CP).

A ello hay que sumar 88 trenes de cercanías de ancho métrico (58 eléctricos y 30 diésel) y 19 trenes diésel de ancho métrico de media distancia.

Evolución del parque para servicios de viajeros (1944-2023)

Parque por tipo de vehículo o tren	1944	1969	1994	2019	2023
Trenes de alta velocidad (V>250 km/h) Renfe	0	0	0	0	232
Trenes alta veloc. (V>250 km/h) otros operadores	0	0	16	230	37
Trenes autopropulsados larga distancia	0	74	35	10	0
Trenes autopropulsados cercanías y regionales	158	406	685	951	1.060
Remolques Talgo	0	90	982	654	631
Coches convencionales	3.766	1.893	948	0	0
Observaciones: No incluye ancho métrico. Trenes 450 y 451 no contabilizados como trenes equivalentes					

Tabla 7.2. Evolución del parque de viajeros: se observa la tendencia hacia los tres autopropulsados en detrimento de locomotoras, coches y vagones. Notas: (1) de ellos, en 2023, 37 trenes hibernados. (2) Incluidos 14 en servicio en Portugal operados por CP. (3) 142 remolques de la serie 7 en proceso de transformación para formación de nuevos trenes de alta velocidad de la serie 107.

Fuente: Memorias Renfe y Renfe Viajeros

□ Trenes autopropulsados para servicios de alta velocidad

Para los servicios de viajeros de alta velocidad (entendiendo por tales los que pueden circular a una velocidad máxima igual o superior a 250 km/h), Renfe Viajeros dispone de 230 trenes y tiene encargados otros 43 más, que se pueden agrupar en ocho series o familias. Además, Rielesfera opera desde mayo de 2021 trenes de dos pisos de alta velocidad con la marca Ouigo.

► **Trenes de alta velocidad series 100 y 100 F**



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.435 mm 	25 kV c.a. 3 kV c.c. 	300 km/h 	347 	1992 	24

Los trenes de la serie 100 fueron los primeros de alta velocidad adquiridos por Renfe para la línea de Madrid a Sevilla. Son trenes de diseño francés, inspirados en el modelo “TGV Atlantique”. Alstom fabricó 24 unidades que entraron en servicio entre 1992 y 1996. Cada tren tiene dos motrices, una en cada extremo, y ocho remolques intermedios articulados entre ellos. Su potencia es 8.820 kW, son aptos para 300 km/h, tienen ancho de vía estándar y son bitensión (3 kV en corriente y 25 kV alterna).

De ellos, 18 se construyeron inicialmente en ancho de vía estándar para la línea de Madrid a Sevilla y 6 circularon provisionalmente en ancho ibérico para inaugurar en 1997 el servicio Euromed en el Corredor Mediterráneo, aunque posteriormente fueron transformados todos al ancho estándar. A todos los trenes se les hizo entre 2006 y 2008 una modernización y reforma de interiorismo.

En 2012 10 trenes fueron transformados para circular por Francia (naciendo así la subserie 100 F). Estos trenes tienen equipos de señalización franceses y son tritensión (añadiendo 1,5 kV) y atienden servicios desde Barcelona a Marsella y Toulouse, así como otros servicios nacionales.

► **Trenes de alta velocidad s/ 102 y 112 (“patos”)**



	Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
102	1.435 mm 	25 kV c.a. 	330 km/h 	334 	2005 	16
112	1.435 mm 	25 kV c.a. 	330 km/h 	365 	2010 	25

Cada uno de los trenes de las series 102 y 112 está formado por 2 unidades motrices y 12 remolques articulados con rodadura Talgo. Los 102 fueron adquiridos en el concurso de trenes para la LAV de Madrid a Barcelona. Los 112, muy parecidos, unos años más tarde para atender la extensión de líneas de alta velocidad. La principal diferencia es que los 112 tienen más plazas, aunque mantienen la distancia libre entre asientos. Ambas series tienen en común la arquitectura, la potencia de 8.000 kW, la velocidad máxima de 330 km/h, la longitud de 200 m, y el número de coches y de ejes. También el hecho de que en origen tenían 3 clases, luego reducidas a dos. En la explotación los trenes de las 2 series se pueden acoplar entre sí.

Fueron fabricados por Talgo y Bombardier y destacan por su ligereza. Se denominan popularmente como “patos” por la semejanza de su morro con el pico del animal.

► Trenes de alta velocidad s/112 “Avlo”



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.435 mm 	25 kV c.a. 	330 km/h 	438 	2021 	5

Para atender el nuevo servicio Avlo (“*low price*”) implantado por Renfe en junio de 2021 en el corredor de Madrid a Barcelona se transformaron, a lo largo del año 2020, un total de 5 trenes de la serie 112, recibiendo nueva decoración exterior e interior. Se estableció clase única con asientos en disposición 2 + 2 en todo el tren, se suprimió la clase preferente y se instalaron asientos en el coche antes dedicado a cafetería, así como máquinas de venta de bebidas y café. Tras esta modificación la capacidad del pasó de 365 a 438 plazas.

► Trenes de alta velocidad s/103



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.435 mm 	25 kV c.a. 	350 km/h 	405 	2006 	26

Los trenes de alta velocidad serie 103 fueron los primeros de tracción distribuida en España. Derivan del modelo “Velaro” diseñado y fabricado por Siemens, cuyos primeros representantes fueron los trenes ICE 3 de la DB (ferrocarriles alemanes).

Las primeras 16 unidades se adquirieron en el concurso de trenes para la línea de Madrid a Barcelona, ampliándose luego la serie a 10 trenes más. Cada tren tiene 8 coches, cada uno con dos *bogies*, mide 200 m, tiene una potencia de 8.800 kW y su velocidad máxima es de 350 km/h. Desde su puesta en servicio, han prestado servicio fundamentalmente en la línea de Madrid a Barcelona y Figueras, aunque también se les puede ver en Málaga y Sevilla.

► **Trenes de alta velocidad s/ 104 y 114**



	Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
104	1.435 mm 	25 kV c.a. 	250 km/h 	236 	2004 	20
114	1.435 mm 	25 kV c.a. 	250 km/h 	238 	2011 	13

Los trenes de las series 104 y 114 fueron los primeros diseñados específicamente para servicios regionales en alta velocidad. Derivan de los trenes Pendolino, aunque los 104 y 114 no pendulan. Tienen cuatro coches, cada uno con 2 bogies, miden 108 m y su velocidad máxima es de 250 km/h. Los trenes de s/104 tienen 2 clases y cafetería, pero los de la s/114 ya tienen únicamente clase turista. Prestan servicios en la mayor parte de los servicios Avant, aunque en algunos casos los 104 también hacen servicios AV City en recorridos más largos.

► **Trenes de alta velocidad s/ 106 y 106.500 (“Avril”) (en fabricación, 2021)**



	Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde...	Nº de unidades
	1.435 mm 	25 kV c.a. 3 kV c.c. 	330 km/h 	510-578 	2021 	(15)
	1.435 / 1.668 mm 	25 kV c.a. 3 kV c.c. 	330 km/h 	510-578 	2021 	(15)

Los de la serie 106 constituyen una nueva generación de trenes resultante del concurso convocado por Renfe y adjudicado en 2017. Diseñados y fabricados por Talgo (derivan de su prototipo “Avril”) son aptos para 330 km/h, bitensión (25 kV c.a. y 3 kV c.c.) y su principal peculiaridad es que al tratarse de coches cortos y con un sistema especial de desplazamiento de la caja en curva, tienen una caja más ancha de lo

normal (cerca de 3,2 m) lo que les permite albergar 5 asientos por fila con las mismas dimensiones de los asientos de los trenes más habituales.

A diferencia del resto de los trenes Talgo de alta velocidad no son pendulares. Se distinguen por su reducido coste de operación y de energía. Estos trenes tienen dos motrices y 12 remolques intermedios Talgo.

La subserie 106.000 está formada por 15 trenes, de los cuales diez están equipados para circular por Francia (y tienen también señalización francesa y alimentación a 1,5 kV). La subserie 106-500 la integran 15 trenes de ancho variable y son los primeros trenes de ancho variable capaces de circular a más de 300 km/h. Ambas subseries son idénticas exteriormente.

► Trenes de alta velocidad s/107 (en fabricación, 2021)



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Ud. en fabricación
1.435-1668 mm 	25 kV c.a. 3 kV c.c. 	330 km/h 	405 	En fabricación 	(13)

Los 13 trenes de la serie 107 serán de alta velocidad y ancho variable, capaces de circular a 330 km/h. Estarán formados por dos cabezas motrices y doce remolques Talgo de clases preferente y turista con cafetería y tendrán una longitud de 200 m. Son trenes pendulares, lo que los hace especialmente aptos para recorridos largos en líneas de alta velocidad para continuar luego por líneas convencionales sinuosas. Los coches proceden de la transformación de coches camas y butacas Talgo de la serie 7.

► Trenes de alta velocidad serie 108 Ouigo



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.435 mm 	25 kV c.a. 1,5 kV c.a. 	320 km/h 	460 	2021 	14

Desde 2020 se abrió a la competencia el mercado de viajeros en España, y el primer operador en ofrecer servicios fue Railsfera, propiedad 100% del operador público francés SNCF. Su producto Ouigo comenzó sus servicios entre Madrid y Barcelona el 10 de mayo de 2021 empleando trenes tipo TGV 2N2 de dos pisos fabricados por Alstom, de la familia Euroduplex pero equipados para España (con ETCS, Asfa digital y GSM-R). Son trenes que tienen 2 clases, cafetería y un total de 509 plazas. En España han recibido el número serie 108.

► **Trenes de alta velocidad serie 109 Ilsa**



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde...	Nº de unidades
1.435 mm 	25 kV c.a. 3 kV c.c. 	360 km/h 	457 	2022 	23

Ilsa es un operador ferroviario que ha suscrito con Adif un Acuerdo Marco para prestar servicios de alta velocidad cada hora en las principales líneas de alta velocidad. Para ello empleará hasta 23 trenes de 8 coches de *bogies* fabricados por Alstom, similares a los que opera TrenItalia, empresa pública italiana que tiene gran parte del capital de Ilsa. En Italia los trenes se designan dentro de la serie ETR 1.000 y corresponden al modelo V300 Zefiro diseñado por Bombardier.

Los trenes son de 200 m de longitud, están homologados para 360 km/h, tienen 457 plazas, su masa es de unas 500 t y la potencia de 9.800 kW.

► **Trenes alta velocidad s/ Series 130 y 730 (“patitos”)**



	Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde...	Nº de unidades
130	1.435 - 1.668 mm 	25 kV c.a. 3 kV c.c. 	250 km/h 	299 	2007 	30
730	1.435 - 1.668 mm 	25 kV c.a. 3 kV c.c. DIÉSEL 	250 km/h 	262 	2012 	14

Los 45 trenes de la serie 130 fueron los primeros trenes de alta velocidad en el mundo con ancho de vía variable. Se trata de trenes autopropulsados, lo que reduce el tiempo de paso por el cambiador. Tienen tracción concentrada con 2 unidades motrices y 11 remolques Talgo, con una longitud de unos 186 m y 299

plazas. La potencia es de 4.800 kW y la velocidad máxima de 250 km/h.

Quince de estos trenes se transformaron para dar lugar a la serie 730, que está formada por trenes híbridos, por lo que pueden circular por líneas sin catenaria. En ellos, los dos coches extremos de la s/130 han sido sustituidos por sendos furgones generadores, en los que un grupo motor alternador produce energía eléctrica para mover el tren en tramos no electrificados. La potencia en diésel es de 2.400 kW y tienen 262 plazas.

Los trenes de las dos series atienden servicios tipo Alvia de larga y muy larga distancia, con una parte importante del recorrido en líneas de alta velocidad.

Se dominan popularmente “patitos” por tener una cierta semejanza con los trenes de las s/102/112 pero son más cortos y de menor velocidad.

► Trenes de alta velocidad s/ 120 y 121



	Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
120	1.435/1668 mm 	25 kV c.a./3 kV c.c. 	250 km/h 	238 	2006 	27
121	1.435/1668 mm 	25 kV c.a./3 kV c.c. 	250 km/h 	282 	2008 	29

Los de las series 120 (incluida su subserie 120.050) y 121 son trenes autopropulsados de alta velocidad, bitensión y ancho de vía variable, con tecnología CAF. La potencia es de 4.000 kW en los 120 y 4.600 kW en los 121. Pueden alcanzar los 250 km/h. Son de tracción distribuida y cada uno cuenta con 4 coches de 2 bogies y una longitud de unos 108 m. Los de la serie 120 y 120.050 son para servicios de larga distancia tipo Alvia. Tienen dos clases con asientos orientables (unas 238 plazas) y cafetería.

Los trenes de la serie 121, pensados para servicios regionales de alta velocidad o de menor recorrido, por lo que tienen clase única y asientos no orientables. Atienden servicios tipo Intercity o Avant y tienen alrededor de 280 plazas.

Todos esos trenes tienen piso alto y una única puerta por costado en el centro de cada coche.

En total se construyeron 12 trenes serie 120, 15 trenes de la subserie 120.050 y 29 de la serie 121.

□ Locomotoras y coches Talgo para servicios de larga distancia

Tras la desaparición en 2020 de los coches convencionales en los trenes de larga distancia en España, los servicios que no son de alta velocidad son atendidos exclusivamente por composiciones formadas por coches Talgo remolcados por locomotoras eléctricas o diésel.

► Locomotoras eléctricas serie 252 (ancho estándar y ancho internacional)



Ancho de vía	Tensión alimentación	En servicio desde..	Nº de unidades
1.435 mm 1.668 mm	3 kV c.c. 25 kV c.c.	1992	56
Velocidad máx.	Potencia	Fuerza de tracción	
220 km/h	5.600 kW	300 kN	

Las locomotoras eléctricas de la serie 252 son máquinas de alta potencia (5.600 kW) diseñadas para gran velocidad (220 km/h), aunque siempre se han explotado a 200 km/h. Se adquirieron a la vez que los trenes AVE de la línea de Madrid a Sevilla con la idea de remolcar trenes Talgo por líneas de alta velocidad y el resto de los trenes por las líneas mejoradas a 200 km/h. El pedido inicial fue de 15 máquinas con ancho de vía estándar (25 kV y 3 kV c.c.) y 60 de ancho ibérico, muchas de las cuales era solo de 3 kV en c.c. A lo largo de los años varias locomotoras han cambiado de ancho de vía y 9 de ellas han pasado al parque de mercancías.

► Locomotoras diésel eléctricas serie 334 (“Caracoles”)



Ancho de vía	Tensión alimentación	En servicio desde..	Nº de unidades
1.668 mm	Diésel	2006	27
Velocidad máx.	Potencia	Fuerza de tracción	
200 km/h	1.915 kW	200 kN	

Las locomotoras diésel de la serie 334 fueron adquiridas para remolcar trenes convencionales de viajeros (especialmente formados por coches Talgo) a velocidades de hasta 200 km/h, función que anteriormente hacían las locomotoras “Talgo” de las series 352, 353 y 354. Se trata de locomotoras de 2 bogies con dos ejes cada uno y, por tanto, relativamente ligeras. Sea por falta de adherencia o de potencia o por la necesidad de suministrar energía para los servicios auxiliares, estas locomotoras no suelen alcanzar con mucha facilidad las velocidades máximas cuando el peso del tren se acerca a las 300 t, razón por la cual son conocidas por los ferroviarios como “caracoles”.

► Coches o remolques Talgo

[Los coches Talgo son llamados también “remolques”. Así, es equivalente decir “coche Talgo” o “remolque Talgo”. Las series de coches o remolques Talgo son también llamadas “generaciones”. Es lo mismo decir “un coche Talgo de la serie 6” que “un remolque Talgo de la 6ª generación].

Los coches o remolques Talgo, actualmente en servicio, corresponden a las llamadas series o generaciones 4, 5, 6 y 7. En todos los casos se trata de coches de 13,1 m de longitud, articulados con el coche siguiente y pendulares, lo que les permite una mayor velocidad en curva.

Para su explotación, los coches o remolques se agrupan en *composiciones*. Cada composición está formada por un número variable de coches e incluye al menos un furgón y un coche cafetería. Normalmente las composiciones para servicios diurnos son de 9 a 12 coches y para servicios nocturnos son de 12 a 20 coches o remolques.

Las composiciones solo se pueden formar en taller, ya que se requiere un proceso laborioso y utillaje específico para el acoplamiento. Sin embargo, sí pueden unirse varias composiciones en un mismo tren: una locomotora puede remolcar una o varias composiciones y se pueden agregar o segregar composiciones completas en las estaciones con maniobras convencionales.

Características de los coches (remolques Talgo) de las series 4, 5, 6 y 7

Serie	Serie 4	Serie 5	Serie 6	Serie 7
Ancho variable	No	Sí	Sí	Sí
Pendular	Sí	Sí	Sí	Sí
Longitud coches	13,1m	13,1m	13,1m	13,1m
Velocidad máxima	180 km/h	200 m/h	200 m/h	250 m/h
Alimentación auxiliares	Diésel (furgón)	Diésel (furgón)	Diésel (furgón)	Eléctrico (locom)
Compatible en composición con ser.	5 y 6	4 y 6	4 y 5	7
Coches butacas	TA, TB		TA, TB	TAL
Coches cafetería y restaurante	TC, TR	TC, TR	TC, TR	TC, TR
Coches camas	TWLd, TWLg, TWLu	TWLd, TWLg, TWLu	TWLd, TWLg, TWLu	TWLd
Años puesta en servicio	1980	1981	1989	2000

Tipos de coches: TA, Preferente; TB, Turista; TAL, asientos superreclinables; TC, Cafetería; TR, Restaurante; TWLd cama con duchas; TWLu camas turista; TWLg camas preferente

Tabla 7.3. Características principales y funcionalidad de los coches o remolques de las diferentes series de material remolcado Talgo. Fuente: Talgo, elaboración propia.

Los remolques de la serie 4 son los más antiguos de tipo pendular y fueron fabricados a partir de 1979. No son de ancho variable, mientras que los remolques de las generaciones 5, 6 y 7 sí que son de ancho variable. La velocidad máxima de los coches de la serie 4 es de 180 km/h; la de los coches de las series 5 y 6 es de 200 km/h y la de los coches de la serie 7 es de 250 km/h.

En los coches de las series 4, 5 y 6 los servicios auxiliares (iluminación, aire acondicionado, etc.) se alimentan desde un grupo motor generador ubicado en el furgón del propio tren y, por tanto, puede suministrarse energía a los auxiliares, aunque el tren no esté conectado a una locomotora.

Los remolques de las series 4, 5 y 6 se pueden combinar entre sí dentro de la misma composición (aunque lógicamente si incluye coches de la serie 4 no puede pasar de 180 km/h ni cambiar de ancho de vía). Los de la serie 7 tienen que formar composiciones integradas exclusivamente por vehículos de esta serie. Sin embargo, en el mismo tren sí que pueden combinarse composiciones de coches formadas por las series 4, 5 y/o 6 con composiciones formadas por coches de la serie 7.

El parque activo a finales de 2021 está integrado por 484 coches. Estos coches están agrupados en 47 composiciones de las que 12 son de la serie 4; 24 son de las series 6 y 5; y otras 6 composiciones son de la serie 7. De estas composiciones, 27 son de butacas y el resto de camas.

► Composiciones de remolques Talgo para servicios diurnos series 4 y 6



Las composiciones para servicios diurnos (llamadas “de butacas”) están formadas por un furgón generador, 2 o 3 coches de clase preferente, un número variable de coches de clase turista y un coche cafetería, totalizando normalmente de 9 a 12 coches, con una capacidad entre 220 y 330 plazas. Las composiciones de la serie 6 tienen plazas y aseo para PMR y su velocidad es de 200 km/h. Los de la serie 4 tienen una velocidad máxima de 180 km/h. El parque activo a mediados de 2020 era de 16 composiciones de la 6ª generación y 6 composiciones de la serie 4.

► **Composiciones de remolques Talgo para servicios nocturnos series 4, 5, 6 y 7**



Las composiciones Talgo para servicios nocturnos (llamadas “de camas”) son de tres tipos:

- ❶ las integradas por coches de la serie 4 (ancho fijo, 180 km/h, 4 en activo en 2020);
- ❷ las que tienen coches de las series 5 y 6 (ancho variable, 200 km/h, 2 composiciones); y
- ❸ las de la serie 7 (250 km/h, ancho variable, 5 composiciones).

Las de las series 4 y 5/6 tienen coches camas gran clase, single/doble y turista; coche cafetería, coches de butacas preferente o turista. Las composiciones de la serie 7 solo tienen camas gran clase (con ducha) y butacas superreclinables y disponen de plazas y aseos para PMR.

7.1.2. Parque para servicios de cercanías y regionales convencionales

□ **Trenes autopropulsados para servicios de cercanías**

► **Trenes eléctricos de cercanías s/ 446 y 447**



	Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
446	1.668 mm 	3 kV c.c. 	100 km/h 	240 522 	1989-1993 	167
447	1.668 mm 	3 kV c.c. 	120 km/h 	234-270 468-391 	1992-2001 	182

Los trenes eléctricos de las series 446 y 447 integran la primera generación de trenes de cercanías adquiridos por Renfe tras la decisión de 1998 de impulsar y potenciar este tipo de servicios. Se trata de trenes pensados específicamente para cercanías con una gran aceleración, no como las series anteriores que debían compatibilizar servicios de cercanías y regionales. Son trenes diseñados, construidos y fabricados en España.

En las dos series, cada tren tiene tres coches no articulados de bogies y piso alto, siendo motores los dos coches extremos. La longitud del tren es de 76 m y la potencia es de 2.400 kW. Cada tren tiene unas 230 plazas sentadas y además puede transportar unas 702 personas de pie.

Los trenes de la serie 446 se incorporaron entre 1989 y 1993, siendo su velocidad máxima de 100 km/h y no cuentan con aseo, lo que valió el sobrenombre de “Dodotis”.

Se fabricaron 183 trenes de la serie 447 entre 1992 y 2001. Su velocidad máxima es de 120 km/h. Cuentan

con aseo). Los trenes de la s/447 se están transformando para mejorar la accesibilidad incluyendo una puerta a nivel de andén en cada costado del tren y aseo apto para PMR. Un total de 18 trenes de la serie 448 se han transformado con cambio de asientos para prestar servicios de tipo regional en Catalunya.

► Trenes de cercanías de dos pisos s/ 450 y 451



	Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
450	1.668 mm 	3 kV c.c. 	140 km/h 	1.008 1.988 	1990 	24
451	1.668 mm 	3 kV c.c. 	140 km/h 	498 494 	1990 	12

Para servicios de cercanías con recorridos de tipo medio, paradas no muy próximas gran demanda se incorporan entre 1990 y 1992 los tres de dos pisos de las series 450 y 451. Son trenes autopropulsados, no articulados y de *bogies*. Cada coche cuenta con dos puertas de doble hoja en cada costado. Los de la serie 450 tienen seis coches (dos de ellos motores) y los de la serie 451 tienen tres coches (uno de ellos, motor).

La distribución interior es de 3+2, aunque con asientos pequeños y algo angostos, con lo que se consigue una gran capacidad en plazas sentadas en detrimento de las plazas de pie. Los de la serie 450 son los trenes con más plazas de los que circulan en España.

La velocidad máxima de ambas series es de 140 km/h en coherencia el hecho de que están pensados para líneas de cercanías con más distancia entre estaciones que la media de este servicio.

Por su gran tamaño y la ventana de los aseos en forma de ojo de buey los trenes de serie 450 tienen el sobrenombre de “buques” y los de la serie 451 “mini buques”.

► **Trenes eléctricos de cercanías Civia s/ 463, 464 y 465**



	Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
463	1.668 mm 	3 kV c.c. 	120 km/h 	169-184 438-408 (±) 	2003 	27
464	1.668 mm 	3 kV c.c. 	120 km/h 	223-246 579-537 (±) 	2006 	30
465	1.668 mm 	3 kV c.c. 	120 km/h 	277-306 720-666 (±) 	2006 	180

Los trenes tipo Civia (series 463, 464 y 465) fueron diseñados por la Dirección de trenes de cercanías de Renfe, recogiendo la experiencia de la explotación de las anteriores series de cercanías (446, 447 y 450/451). Son trenes modulares, tanto en longitud (pueden tener de dos a cinco coches) como en distribución interior y están orientados a una alta eficiencia operativa; en concreto destacan por su bajo consumo energético.

Como novedades introducen que son los primeros trenes de cercanías articulados, el paso amplio entre coches (tipo “boa”) y que un coche por tren tiene piso bajo con una puerta a la altura del andén y aseo para PMR. Su interior diáfano y claro y su confort son muy apreciados por los viajeros.

Se fabricaron un total de 248 trenes de diverso número de coches en cuatro generaciones entre 2004 y 2010.

► Trenes eléctricos s/ 442 (“Guadarrama”)



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.000 mm 	1.5 kV c.c. 	60 km/h 	100 132 (PMR)  	1976 	4

La línea de Cercedilla Cotos (en la sierra del Guadarrama) es la única de vía métrica en las cercanías de Madrid y es la que tiene mayores rampas en toda la red de Adif. Ello ha hecho que siempre haya requerido un material específico. En la actualidad el servicio es prestado por seis trenes de la serie 442 formados por un coche motor y un coche remolque, aunque los coches motores pueden funcionar autónomamente y también pueden acoplarse hasta dos trenes (M-R) entre sí. La longitud del conjunto es de 36,1 m y la potencia continua de 524 kW. Derivan de unos trenes casi idénticos que funcionan en Suiza y fueron los primeros trenes con velocidad prefijada. Disponen de freno reostático reforzado, neumático y de patines para emergencia y su velocidad máxima es de 60 km/h.

► Trenes diésel s/ 592



Ancho de vía	Alimentación	Velocidad máx.	Plazas	En servicio desde..	Nº de unidades
1.668 mm 	Diésel 	120 km/h 	238 138 (PMR)  	1981 	25

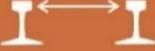
Los trenes diésel de serie 592, con transmisión hidráulica fueron adquiridos a comienzos de los años 80 del siglo XX para servicios regionales, aunque llegaron a hacer también muy largos recorridos.

La llegada de otros trenes para regionales en la primera década del siglo XXI permitió destinar algunos de estos trenes a servicios de cercanías en líneas no electrificadas sustituyendo a los ferrobuses o trenes de material convencional. Estos trenes adaptados para cercanías han sido dotados de asientos antivandálicos.

□ Trenes autopulsados para servicios de media distancia convencional

▶ Trenes eléctricos serie 470



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.668 mm 	3 kV c.c. 	140 km/h 	220 86 	1974 	51

Los trenes de la serie 470, que prestan servicios de tipo regional, son el resultado de una transformación de las unidades eléctricas de la serie 440 realizada en los años 90. Estos trenes fueron adquiridos desde 1974 y son, por tanto, los trenes de viajeros más veteranos actualmente en servicio.

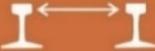
Las 440 supusieron en su día una revolución por su alto grado de confort (eran los primeros trenes con suspensión neumática) y por su velocidad máxima (140 km/h), desconocida entonces para servicios de cercanías y regionales.

De diseño japonés (Mitsubishi), han dado un resultado extraordinario y aún hoy, con casi 50 años de antigüedad, tienen un confort por encima de algunas series más modernas. Su composición normal es de un coche motor y dos coches remolques, uno de ellos con cabina de conducción (miden 80,2 m), si bien algunos trenes solo tienen un coche remolque. La potencia es de 1.160 kW y se pueden acoplar hasta tres trenes entre sí.

En la reforma para pasar a ser serie 470 se les dotó de aire acondicionado, nueva iluminación, teleindicadores, sistema de audio, nuevos asientos, mejores aseos, etc.

▶ Trenes eléctricos serie 448



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.668 mm 	3 kV c.c. 	160 km/h 	236 70 	1987 	26

Los trenes eléctricos de la serie 448 son el resultado de una transformación de los electrones de la serie 444-500 adquiridos para servicios de larga distancia. En su origen estos trenes tenían primera y segunda clase, pero después de la transformación realizada para “regionalizarlos” en el año 2012 se les dejó clase única y se suprimió la cafetería. Aun así, estos trenes, mantienen la estructura de 2 puertas pequeñas en cada extremo del coche en cada costado, lo que dificulta los movimientos de los viajeros. Cada tren está compuesto por un coche motor y dos remolques, uno de ellos con cabina, aunque también pueden funcionar sin el remolque intermedio. Destacan por su cómoda suspensión neumática y su velocidad máxima es de 160 km/h.

► Trenes eléctricos serie 449



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.668 mm 	3 kV c.c. 	160 km/h 	258 99 	2008 	57

Dentro de la renovación de los trenes para servicios regionales acometida en los primeros años del siglo XX los nuevos trenes eléctricos formaron la serie 449 y llegaron entre 2008 y 2011.

Se trata de trenes de 5 coches articulados que guardan cierta semejanza con los trenes Civia de cercanías, si bien adaptados al tráfico regional. Tienen una única puerta en cada costado en cada coche y velocidad máxima de 160 km/h. En el coche central la puerta da acceso a una zona con piso bajo con un aseo apto para PMR. La longitud del tren es de 98 m.

► Automotores diésel s/ 596 (“tamagochis”)



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.668 mm 	Diésel 	120 km/h 	56 	1996 	19

Los trenes diésel de la serie 596 están compuestos por un único coche motor, siendo los trenes más pequeños del parque de Renfe, lo que les valió el mote de “Tamagochis”. Estos automotores derivan de los trenes diésel de la serie 593 adquiridos a comienzos de los años 80 y que estaban formados por 2 coches motores extremos y un remolque intermedio. Estos trenes tenían motores Fiat y la transmisión mecánica, siendo los últimos trenes de viajeros en España que han tenido este tipo de transmisión.

A mediados de los años 90 se procedió a la construcción de un total de 22 automotores diésel 596 partiendo de coches motores de trenes s/593. Cada automotor tiene 56 plazas. Están pensados para líneas de débil tráfico, siendo sus costes de explotación y el consumo de energía muy inferiores a todos los demás trenes diésel. También han realizado trenes turísticos, especialmente en Galicia.

► Trenes diésel s/ 592 (“camellos”)



Ancho de vía	Alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.668 mm 	Diésel 	140 km/h 	222 90 	1981 	9

A comienzos de los años 80 Renfe adquirió un total de 132 trenes diésel con el objetivo de reemplazar algunos ferrobuses y sustituir a los Omnibus (trenes regionales formados por máquina diésel y coches convencionales). Estos trenes formaron dos series: 72 trenes de transmisión hidráulica y motores Man (serie 592) y 60 trenes de transmisión mecánica y motores Fiat (serie 593).

Cada tren está formado por dos coches motores y un remolque intermedio, y cada coche cuenta con dos puertas y plataformas de acceso en posiciones intermedias con respecto al coche. Sobre estas puertas están situados los equipos de aire acondicionado en unas “jorobas” que han servido para que estos trenes tengan el sobrenombre de “camellos”. Algunos de estos trenes fueron transformados para aumentar su velocidad máxima a 140 km/h, formando la subserie 592- 200. Otros se dedicaron a servicios de cercanías con adaptación de interiorismo.

► Trenes diésel s/ 594



Ancho de vía	Alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.668 mm 	Diésel 	160 km/h 	124 51 	1997 	23

Los trenes diésel de la serie 594 están formados por dos coches motores, cada uno de ellos con una puerta en cada costado y su velocidad máxima es de 140 km por hora. Fueron adquiridos para hacer servicios regionales en líneas con ramificaciones ya que derivan de los trenes suecos ICE2 diseñados con testeros retractiles y una junta de goma pensados para un acoplamiento y desacoplamiento rápido. Posteriormente, al no usarse esta funcionalidad, fueron transformados, siendo dotados de testeros convencionales. Un par de trenes fueron dotados de bogies de ancho variable de CAF tipo Brava y realizaron servicios por líneas de alta velocidad continuando por línea convencional. Los trenes de la serie 594 atienden servicios regionales en líneas de no muy alta densidad de tráfico debido a su menor capacidad

► **Trenes diésel s/ 598**



Ancho de vía	Alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.668 mm 	Diésel	160 km/h	168 94	2004	20

Los trenes diésel de la serie 598 están formados por dos coches motores y un remolque intermedio (75 m de longitud): Se adquirieron en los primeros años del siglo XX (desde 2004) para ir reemplazando a los trenes de la serie 593. Se trata de trenes de transmisión hidráulica con una puerta por coche. En sus orígenes equipaban un sistema “inteligente” de basculación en curva que inclinaba las cajas al paso por las curvas mediante posicionamiento GPS.

► **Trenes diésel s/ 599**



Ancho de vía	Alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.668 mm 	Diésel	160 km/h	182 70	2009	50

En la primera década del siglo XX Renfe decidió renovar los trenes para los servicios de media distancia, tanto eléctricos como diésel, estos últimos destinados a sustituir a los 592 que quedaban en servicio.

El concurso fue adjudicado a CAF y el prototipo llegó en 2008. Los trenes diésel son los de la serie 599, compuestos por dos coches motores y un remolque intermedio. Tienen transmisión hidráulica y su aspecto exterior es semejante al de los 598, pero tienen importantes diferencias con ellos. Quizás la más significativa sea que en el coche intermedio hay una zona con el suelo rebajado con puerta y pasarela de acceso a la altura del andén para permitir la entrada y salida a personas en silla de ruedas. Tienen un nuevo sistema de control del tren y dispositivos antiincendios. Su velocidad máxima es de 160 km/h.

7.1.3. Parque para servicios turísticos e históricos en ancho ibérico

Renfe Viajeros dispone de varios trenes para servicios de carácter histórico o turístico que explota, o bien directamente, o bien a través de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles.

► Tren Al Ándalus



El tren Al Ándalus está formado por un coche cocina, 2 coches restaurante, un coche bar, 1 coche salón y de juegos, 7 coches cama, un coche camas de personal y un furgón generador y es remolcado normalmente por dos locomotoras diésel de la serie 319. Todos los coches están equipados de aire acondicionado y calefacción. Un furgón generador da la corriente eléctrica necesaria para los servicios del tren. El Al Ándalus fue construido en 1985 para hacer servicios turísticos por Andalucía y después de varios años de explotación fue paralizado hasta su reconstrucción por Feve en 2012.

► Tren de la Fresa



El “Tren de la Fresa” está formado por cuatro coches históricos y un furgón. Estos coches son de los años 20 y hacían servicios de cercanías en la costa catalana por lo que son denominados popularmente tipo “Costa”. Son coches de 2 *bogies* de 2 ejes, con caja de madera y balconillos para el acceso a los coches y al aseo. Los asientos son de madera dispuestos en bancos corridos con plazas enfrentadas, al estilo de los antiguos coches de tercera clase. Es explotado por la Fundación de los Ferrocarriles Españoles y une en fechas de fin de semana de primavera y otoño Madrid y Aranjuez. También circula en fechas navideñas por los alrededores de Madrid.

► **Tren Talgo III RD (“Catalán”)**



El “Catalán Talgo” fue el primer tren español que cruzó la frontera con Francia sin trasbordo. Lo hizo en 1969, para ofrecer un servicio directo de Barcelona a Ginebra. Era un Talgo de la tercera generación (III) dotado por primera vez del sistema de rodadura desplazable (de ahí su denominación técnica de Talgo III RD). Fue la primera aplicación de un sistema automático de cambio de ancho de vía en el mundo. En su origen solo llevaba primera clase y es considerado uno de los trenes con el interior más confortable en la historia de los ferrocarriles españoles. Se conservan algunos coches que forman una pequeña composición con base en Barcelona y que se contrata en forma de tren chárter para realizar recorridos turísticos.

► **Tren “Prestige” (restaurantes clásicos)**



El denominado “Tren Prestige” está formado por un total de hasta cinco coches restaurante y cafetería de tipo clásico a los que puede añadir además un coche salón con camas. Estos coches fueron fabricados en los años 30 para la “Compañía Internacional de Coches Camas y de los grandes expresos europeos” y su diseño interior conserva todo el atractivo la *belle époque*. Adquiridos por Renfe, estos coches fueron modernizados siendo dotados de *bogies* de gran confort y aire acondicionado, de manera que combinan el diseño interior clásico con las comodidades que se requieren en la actualidad. Se comercializa a través de la Fundación de los Ferrocarriles Españoles para trenes chárter o rodajes con un número variable de coches.

7.1.4. Parque de ancho métrico

Amador Robles Tascón

El parque de ancho métrico de Renfe es procedente de Feve, excepto el de la línea de Cercedilla a Cotos. Este parque está integrado por trenes autopropulsados para servicios de viajeros de carácter regional o media distancia y la mayor parte destinados a las operaciones en las 11 líneas de Cercanías existentes. Los trenes turísticos son operados con algunas locomotoras del parque de Viajeros que antes se compartían con la Unidad de Negocio de Mercancías. A la sociedad Renfe Mercancías han quedado adscritos como activo propio, locomotoras de las 3 series existentes (s/ 1.500, s/ 1.600 bicabinas y las duales s/ 1.900), así como el parque de vagones para transporte de mercancías.

En el caso de Renfe Viajeros, como material remolcado, ha quedado adscrito un amplio parque de vehículos para fines turísticos e históricos ya que Feve fue pionero y líder en esta materia en España, dado que se realizó un especial esfuerzo tanto en la preservación del material como en la explotación de servicios de este tipo. Actualmente este conjunto de trenes turísticos conforma una auténtica referencia a nivel internacional, líder indiscutible en los cruceros ferroviarios de lujo en la versión de ancho métrico.

□ Parque de trenes de cercanías y regionales de ancho métrico

Todo el servicio de cercanías y regionales se realiza con trenes autopropulsados (diésel o eléctricos según las líneas). En concreto, los servicios en los itinerarios regionales se realizan con trenes autopropulsados diésel s/ 2.700, herederos en este servicio de los de la s/ 2.400 “Apolos”, de los que aún existe alguno operativo. Los autopropulsados diésel s/2.600 se utilizan en exclusividad para algunas líneas de cercanías, y en contadas ocasiones en algún trayecto de media distancia cuando el parque de las 2.700 no llega a cubrir la totalidad del servicio.

Desde 2009 algunos servicios de cercanías de ancho métrico se autorizaron para pasar de 80 a 100 km/h, y el material habilitado para ello fueron las series 2.700 (diésel) y las s/ 3.300 y 3.600 (eléctricas). Este hecho supuso un cambio muy relevante en la operativa y en la oferta comercial.

► Trenes diésel

En la actualidad existen 3 series de trenes diésel para servicios de cercanías y/o regionales, en su mayor parte de dos coches y generalmente procedentes de transformaciones de series anteriores:

- los llamados “apolo” o serie 2.400, de los que apenas quedan 8 unidades, de 2 coches (los hubo de 2 y de 3 coches);
- los trenes diésel serie 2.600, procedentes de la transformación de trenes más antiguos, en concreto, de trenes con motores MAN;
- la serie más moderna, la 2.700, en versión 2 coches (motor-motor) y su gemela 2.900 de un único coche que los ferroviarios han apodado como “viudos” o “tamagochis”.

► **Trenes diésel s/ 2.400 (“apolos”)**



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.000 mm 	Diésel 	80 km/h 	58 	1998-2000 	8

Los trenes con tracción diésel-eléctrica, de la serie 2.400 se denomina en el argot “apolos” y proceden de la transformación de trenes de la misma serie de los años 80 construidos por La Maquinista Terrestre y Marítima que disponían de tres coches. Una subserie denominada “mini-apollo” era de dos coches equipados con máquina de bebidas, hilo musical y vídeo TV. Son trenes diésel con un motor Volvo de 265 kW. En la actualidad todos los trenes son de dos coches. Un total de 21 trenes de esta serie fueron vendidos a Argentina y Costa Rica.

► **Trenes diésel s/ 2.600 (“manes”)**



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.000 mm 	Diésel 	85 km/h 	99 	1994-1999 	12

Los trenes de la serie 2600 diésel-hidráulicos proceden de la transformación de trenes de los años 70 del siglo XX (MAN serie 2300 y tres coches M-R-M). Son trenes diésel con un motor Volvo de 163 kW (en diferentes transformaciones se equiparon con motores MAN, Pegaso y Volvo). En la actualidad los trenes son de dos coches.

Un tren de esta serie fue transformado en 2014 como prototipo para probar el GNL en la tracción ferroviaria. En uno de los dos coches se sustituyó el motor diésel por uno de gas natural licuado (GNL), siendo el primer tren de viajeros en el mundo en usar este combustible.

► Trenes diésel s/ 2.700



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.000 mm 					17

Los trenes de la serie 2.700 son de transmisión hidráulica y están integrados por 2 coches, ambos motores. Fueron construidos por CAF-SUNCOVE en 2009-2010. Cada coche lleva un motor MTU de 390 kW. Se utilizan para servicios de cercanías y regionales en líneas de ancho métrico, entre ellos el mítico tren León-Bilbao.

► Automotores diésel s/ 2.900 (“tamagochis” o “viudos”)



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.000 mm 					12

Los automotores diésel-hidráulicos de la serie 2.900 son muy semejantes a los trenes de la s/2.700, pero integrados por un único coche motor con cabina en ambos extremos. Tienen un motor MTU de 390 kW.

Se utilizan para servicios regionales o de cercanías con poca densidad de tráfico, ya que son los trenes de viajeros con menos plazas en el parque de los ferrocarriles españoles. En Galicia se utilizan también para trenes turísticos como “El tren de los faros”.

► Trenes eléctricos

Los servicios de cercanías electrificadas de Asturias, Cantabria y Vizcaya son atendidos por trenes autopulsados eléctricos:

- los de la serie 3.800 están destinadas exclusivamente para las cercanías de ancho métrico en Cantabria,
- las cercanías de Bilbao a Balmaseda son atendidas con la serie 3.600.

- en el caso de Asturias en sus cuatro líneas de cercanías electrificadas, se utilizan tres series: la s/3.300 (evolución de la s/3.500), las s/ 3.500 y la segunda generación de la s/3.600.

► Trenes eléctricos s/ 3.300



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.000 mm 	1,5 kV c.c. 	100 km/h 	76 	2009 	12

Los trenes de la serie 3.300 son resultado de una reforma, con importante evolución tecnológica, de las unidades 3.500. Conformadas por 2 coches, tienen 4 motores de tracción de Ingeteam y el sistema de suspensión modificado.

► Trenes eléctricos s/ 3.500



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.000 mm 	1,5 kV c.c. 	80 km/h 	76 	1981 	9

Las unidades eléctricas de la serie 3.500 están compuestas en la actualidad por 2 coches (motor y remolque con cabina) con 4 motores de tracción corriente continua. En origen eran todas de tres coches. La potencia es de 660 kW.

► **Trenes eléctricos s/ 3.600**



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.000 mm 	1,5 kV c.c. 	100 km/h 	99 	2000-2006 	21

Los trenes de la serie 3600 son unidades eléctricas de 2 coches motores con 2 motores de tracción asíncronos trifásicos. Las 12 iniciales proceden de la transformación de unidades diésel de la serie MAN 2.300, mientras que las 9 últimas unidades fueron construidas totalmente nuevas. La potencia es de 420 kW.

► **Trenes eléctricos s/ 3.800**



Ancho de vía	Tensión alimentación	Velocidad máx.	Plazas / PMR	En servicio desde..	Nº de unidades
1.000 mm 	1,5 kV c.c. 	100 km/h 	134 	1992-1993 	16

Los trenes de la serie 3.800 son de tres coches (motor-remolque-remolque con cabina). Tienen 4 motores de tracción corriente continua con una potencia total de 588 kW). Fueron adquiridos por Feve con aportación del Gobierno del Principado de Asturias en un convenio marco.

□ Parque de trenes de ancho métrico para servicios turísticos

El parque para servicios turísticos de ancho métrico incluye conjuntos de coches, furgones y locomotoras diésel y una locomotora de vapor que es exclusiva para trenes turísticos.

► Tanscantábrico



El Transcantábrico es un tren turístico creado en 1983 que realiza viajes por la red de ancho métrico de la Cornisa Cantábrica. Para el proyecto original se utilizaron 4 coches Pullman de los años 20 del siglo XX que se encontraban en desuso.

En 1998 Feve transformó los 4 coches litera a los primeros coches-cama de lujo. Dotado de cuatro compartimentos suites, pues hasta entonces los compartimentos eran de dos literas, compartiendo un baño común por cada tres habitaciones. En la actualidad está formado por 14 coches: 4 salón, 7 de camas, 1 cocina, 1 furgón de energía y 1 de servicio.

En 2010 se acometió una profunda transformación, dotando a todos los coches cama de dos amplias suites. Fue entonces cuando adquirió la denominación de “El Transcantábrico Gran Lujo”.

El Trascantábrico II se creó en 2000, utilizando coches intermedios de trenes autopropulsados. Está formado por 13 coches: 4 salón, 6 con camas (4 suites por coche), 1 cocina, 1 furgón de energía y 1 coche de servicio.

En el 2010 cambió la denominación comercial a “El Transcantábrico Clásico” y pasó a realizar viajes de 8 días entre Ferrol y León. En la actualidad realiza viajes programados entre Bilbao y Gijón. Si bien en modelo chárter/grupos realiza todo tipo de viajes por la Red de Ancho Métrico del Norte.

► Locomotora de vapor VA8



Ancho de vía	Alimentación	En servicio desde.. Nº de unidades	
1.000 mm 	Vapor 	1958 	1
Velocidad máx.	Potencia	Fuerza de tracción	
49 km/h 	447 kW 	79,4 kN 	

Locomotora de vapor recientemente restaurada. Es la última locomotora fabricada en España con patente alemana/inglesa. Perteneció al Ferrocarril Vasco Asturiano, de donde toma su nomenclatura VA8, y posteriormente a Hunosa. Tiene una longitud de 13 m y su masa es de 45 t.

► Conjuntos de coches para servicios turísticos



Expreso de La Robla. En el año 2009, aprovechando coches intermedios de trenes s/3500-s/6500 en desuso, se construyó y se puso en marcha el tren turístico “El expreso de La Robla”. Principalmente realiza viajes programados entre Bilbao y León, pero en modelo grupo o chárter puede cubrir cualquier itinerario que se proponga por la red de ancho métrico del norte de España. Está compuesto por 9 coches: 3 salón, 4 de cama, 1 furgón de energía y 1 coche de servicio.

Estrella del Cantábrico. Composición formada por 3 coches que se utiliza con fines turísticos y de ocio. Son 1 coche cafetería y 2 coches de viajeros adaptados a PMR. Se conformó a partir de coches intermedios de la S/2300 que se encontraban en desuso. Forma parte de la composición del *tren fluvial* (o *tren de las piraguas*).

Tren histórico. Formado por un coche cafetería y un coche salón adaptados de la serie 2.300 y otro coche salón —coche ZZ— es una auténtica joya en estado operativo construido en 1923 por Carde y Escoriaza. En el año 2010 se acoplaron tres coches cada uno de ellos con un gran recorrido histórico.

Costa Verde. Un único coche queda de la composición del mismo nombre, puesta en marcha en el año 2000 a partir de coches intermedios de la s/2.400. Se utiliza como complemento de las composiciones *Estrella del cantábrico* y del *Tren histórico* en función de la demanda de los viajes chárter o de ocio que se soliciten. En la actualidad forma parte de la composición del *tren fluvial* (o *tren de las piraguas*).

Manual de ferrocarriles

El sistema ferroviario español

Explica los aspectos básicos del ferrocarril y ayuda a una mejor comprensión del sector. También describe la realidad actual del sistema ferroviario español. Todo ello, con la finalidad de facilitar el acceso y conocimiento del mundo del ferrocarril a las personas interesadas, ya sea por motivos profesionales o laborales, por afición o, simplemente, por curiosidad.

Ha sido redactado por expertos con amplio conocimiento y experiencia, cada uno de los cuales ha aportado un capítulo relacionado con su especialidad.

Está planteado de forma que la parte principal se desarrolla en un texto básico, en que se intercalan figuras y tablas explicativas, así como ejemplos y textos complementarios, delimitados y señalados como tales bajo los títulos de “Curiosidades” o “Para saber más”. También se incluyen numerosas referencias bibliográficas y documentales para que los interesados puedan profundizar en cualquier materia concreta.



renfe



5. Nociones básicas de Experiencia de Cliente en el Grupo Renfe

A woman with long brown hair and glasses, wearing a blue suit jacket and a purple scarf, is smiling and handing a pink Renfe card to a customer. The card has the Renfe logo and some text on it. The background is slightly blurred, showing an office or service desk environment.

Nociones básicas de Experiencia de Cliente en el Grupo Renfe

renfe

Título: Nociones básicas de Experiencia de Cliente en el Grupo Renfe

©2024 Renfe Operadora

Edición: Abril 2024

Reservados todos los derechos. No se permite la reproducción total o parcial de esta obra, ni su incorporación a un sistema informático, ni su transmisión en cualquier forma o por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros) sin autorización previa y por escrito de los titulares del copyright. La infracción de dichos derechos puede constituir un delito contra la propiedad intelectual.

En este documento se siguen las directrices de la Real Academia Española de la Lengua (RAE), y se utiliza el término masculino como género gramatical no marcado e inclusivo, es decir, están incluidos los individuos de ese género, pero también el femenino, tanto en plural como en singular, sin que de esto pueda entenderse discriminación alguna.

renfe

En el Grupo Renfe, empresa líder en el transporte ferroviario de pasajeros y mercancías en España, y que cuenta con una historia de más de 80 años, trabajan aproximadamente 16.000 personas cada día para ofrecer el mejor servicio a sus clientes con la mayor calidad, seguridad y puntualidad.

El **foco en el Cliente** es uno de los pilares estratégicos sobre el que se apoya el Plan Estratégico del Grupo, siendo por lo tanto la Experiencia de Cliente una prioridad para la empresa. Para ello, es imprescindible apoyarnos en la palanca de **Transformación Cultural**, que requiere una reorientación hacia un modelo de Experiencia de Empleado, pasando a poner el foco en los colaboradores y en cómo lograr empleados comprometidos y alineados, teniendo en ello un impacto directo en la Experiencia de Cliente.



El Grupo Renfe tiene el reto de generar una **cultura centrada en el cliente** en toda la organización, situándolo en el centro de la actividad y en la toma de decisiones estratégicas. Como consecuencia de ello, se han ido desplegando acciones para sensibilizar, concienciar y formar a diferentes niveles profesionales y se ha incorporado la disciplina de Experiencia de Cliente en el itinerario formativo obligatorio de las nuevas incorporaciones a la compañía.

Este documento es la primera toma de contacto con la Experiencia de Cliente en el Grupo Renfe, que será complementada con las acciones concretas de cada colectivo, una vez se incorporen a la compañía.

Grupo Renfe

Índice

Introducción a la Experiencia de Cliente

- Definición y conceptos básicos.
- Diferencia entre Experiencia de Cliente y Atención al cliente.
- Importancia de la Experiencia de Cliente en las organizaciones.
- Evolución histórica y tendencias actuales en la gestión de la Experiencia de Cliente.

Fundamentos de la Experiencia de Cliente

- Los elementos clave de la Experiencia de Cliente.
- Ciclo de vida del cliente: desde antes de la adquisición hasta la fidelización.
- Factores que influyen en la Experiencia de Cliente: empatía, personalización, comunicación efectiva, entre otros.

Diseño y Gestión de la Experiencia de Cliente

- Herramientas para el diagnóstico de la Experiencia de Cliente: (Pasillo de Cliente, Arquetipos, *Blueprint* (Mapa de procesos)...
- Herramientas para la gestión de la Experiencia de Cliente.
- Indicadores clave de rendimiento (KPIs) de la Experiencia de Cliente.

Cultura de servicio y Orientación al cliente

- Importancia de una cultura orientada al cliente en las organizaciones.
- Desarrollo de habilidades y competencias para la Experiencia de Cliente.

Experiencia de Cliente Digital

- Experiencia de Usuario.
- El de la tecnología y la Inteligencia Artificial (IA) en la Experiencia de Cliente.

Resolución de problemas y fidelización del cliente

- Estrategias para la resolución de problemas y conflictos con clientes.
- Manejo de quejas y reclamaciones de manera efectiva.
- Procesos de recuperación del servicio y fidelización del cliente.

1. Introducción a la Experiencia de Cliente

renfe

1. Introducción a la Experiencia de Cliente

La Experiencia de Cliente (CX) desempeña un papel crucial en el éxito y la competitividad de las organizaciones en la actualidad. El impacto directo que una Experiencia de Cliente satisfactoria en la retención y fidelización de los clientes es clave: permite diferenciar a una empresa en un mercado liberalizado, generando ventajas competitivas sostenibles y contribuyendo directamente a la rentabilidad y crecimiento del negocio.

La Experiencia de Cliente se refiere a todo lo que una persona vive con una empresa, a lo largo de todas las interacciones que tiene con ella, durante toda su relación y a través de todos los canales. También es importante tener en cuenta que los proveedores o servicios que se subcontratan influyen también en la experiencia que vive el cliente. En definitiva, es el conjunto de percepciones, emociones y sensaciones que un cliente experimenta durante todas las interacciones con una empresa a lo largo del ciclo de vida de su relación.

Es importante comprender que la Experiencia de Cliente no se limita al contacto directo con la empresa. De hecho, se ve influenciada por una variedad de factores externos, como la opinión de amigos y familiares, las reseñas, la reputación de la marca en general y las interacciones con terceros (proveedores o servicios subcontratados). Todos estos elementos contribuyen a la percepción global que los clientes tienen de una empresa y afectan a su decisión de elección y lealtad a largo plazo.

En este contexto, la gestión de la Experiencia de Cliente se convierte en un proceso estratégico para las organizaciones, ya que implica diseñar cuidadosamente cada punto de contacto con el cliente, desde antes de que piense en contratar el servicio o realizar la compra, hasta el propio consumo o uso y el servicio postventa. Al adoptar un enfoque centrado en el cliente, las empresas pueden identificar oportunidades para mejorar la experiencia en todos los puntos de contacto y garantizar que cada interacción contribuya positivamente a la percepción general de los clientes.

“La percepción del cliente es tu realidad”

Kate Zabriskie

Uno de los aspectos más importantes de la Experiencia de Cliente es su impacto en la retención y fidelización de clientes. Estudios demuestran consistentemente que los clientes que viven experiencias positivas están más dispuestos a volver a comprar, recomendar la marca a otros y permanecer leales a lo largo del tiempo. Esto no solo conduce a ingresos recurrentes y crecimiento sostenible, sino que también genera una base de clientes fidelizados que actúan como defensores y fans de la marca, contribuyendo al crecimiento orgánico del negocio, recomendándolo proactivamente.

En resumen, la Experiencia de Cliente es mucho más que una simple transacción comercial; es un proceso integral que abarca todas las interacciones y percepciones que los clientes tienen con una empresa, dependiendo de **todos** los miembros de esta.



“La gente olvidará lo que dijiste, olvidará lo que hiciste, pero nunca olvidará lo que le hiciste sentir”

Maya Angelou

1.2. Diferencia entre Experiencia de Cliente y atención al cliente

La atención al cliente y la Experiencia de Cliente son dos conceptos relacionados pero distintos en el ámbito empresarial. La diferencia fundamental entre ambas radica en su alcance, enfoque y objetivos dentro de la estrategia empresarial. Mientras que la atención al cliente se centra en la resolución de necesidades inmediatas y problemas de los clientes, la Experiencia de Cliente abarca un enfoque más holístico que considera todas las interacciones y percepciones que los clientes tienen con una empresa a lo largo del tiempo y engloba muchos aspectos y herramientas, siendo la atención al cliente una de ellas.

7 diferencias entre Atención al Cliente y Experiencia de Cliente →

	Atención al cliente	Experiencia de Cliente
¿De quién depende?	De un área concreta	De toda la organización
¿Cuándo se aplica?	En un momento concreto en el que el cliente necesita una determinada solución	Está presente desde el propio diseño del producto o servicio, hasta el servicio postventa
¿Dónde?	En una interacción	En todo el ciclo de vida del cliente
¿Con qué actitud?	Reactiva	Proactiva
¿En qué canal?	Un solo canal	En todos los canales
¿Qué persigue?	Soluciones inmediatas	Satisfacción del cliente y anticipación antes sus necesidades
¿En qué se basa?	Calidad	Emociones

“Los clientes no esperan que seas perfecto. Esperan que arregles las cosas cuando algo sale mal”

Donald Porter

La atención al cliente se refiere al conjunto de acciones y procesos destinados a ayudar a los clientes en la resolución de consultas, problemas o quejas. Este aspecto se centra en la reactividad y en la capacidad de la empresa para responder eficazmente a las necesidades y preocupaciones de los clientes en el momento en que surgen. Implica la implementación de sistemas de soporte, como líneas telefónicas de atención al cliente, chat en línea, correo electrónico de soporte y otros servicios de asistencia técnica, con el objetivo de garantizar que los clientes reciban respuestas rápidas y soluciones efectivas.

Por otro lado, la Experiencia de Cliente, como se ha expuesto anteriormente, se refiere al conjunto de percepciones, emociones y sensaciones que un cliente experimenta durante todas las interacciones con una empresa a lo largo del ciclo de vida de su relación, desde antes de pensar en consumir o comprar un producto o servicio.

Esto implica aspectos emocionales, como la satisfacción, la confianza y la conexión emocional con la marca, así como aspectos prácticos, como la calidad del producto, la eficiencia del servicio y la facilidad de uso. Abarca todas las interacciones, desde la primera impresión hasta el servicio postventa y más allá.

Al fin y al cabo, la Experiencia de Cliente implica un enfoque más estratégico y a largo plazo, busca construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes y generar lealtad, mientras que la atención al cliente tiene un enfoque mucho más operativo.

1.3. Importancia de Experiencia de Cliente en las organizaciones

Es muy importante trabajar la estrategia de Experiencia de Cliente en las organizaciones por varios motivos:

- Sensibilizar a toda la organización en la importancia de orientar la compañía hacia el cliente y ponerle en el centro de las decisiones.
- Generar una visión homogénea y las mejores prácticas a nivel internacional.
- Implicar a todo el mundo en la transformación de la organización hacia la experiencia, identificando el rol personal y la contribución a la consecución de este objetivo.
- Conocer las principales herramientas y claves que se pueden aplicar en el día a día, en función de cada responsabilidad y funciones, para contribuir al objetivo de involucrar la mirada de toda la compañía hacia el cliente.
- Modelo de acompañamiento y medición de resultados con el objetivo de una mejora continua que se transforme en rentabilidad sostenible.



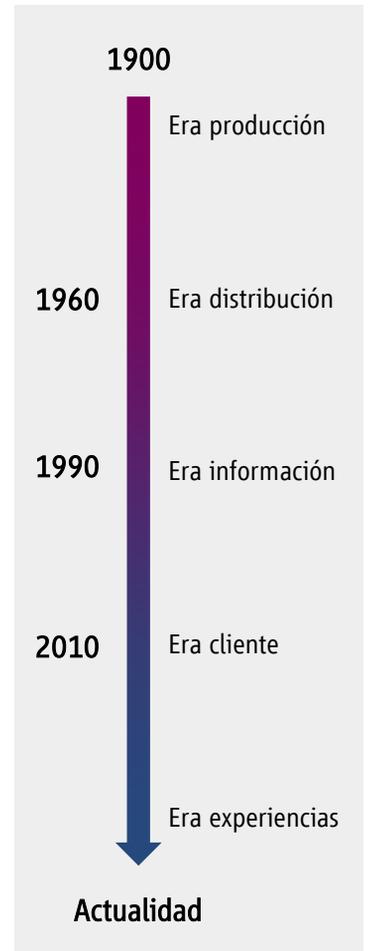
1.4. Evolución histórica y tendencias actuales en la gestión de la Experiencia de Cliente

Desde principios del siglo XX, hemos presenciado una evolución significativa en la forma en que las empresas interactúan con los consumidores y cómo estos perciben el valor de sus productos y servicios.

En la **era de la producción**, que comenzó en 1900, el enfoque estaba en la eficiencia y la producción en masa, liderada por visionarios como Henry Ford y Boeing, quienes revolucionaron la industria con sus innovaciones en fabricación. Esta época se caracterizó por la estandarización de productos y la optimización de procesos, lo que permitió a las empresas alcanzar economías de escala y reducir costes, dando lugar a la proliferación de bienes asequibles para las masas y estableciendo las bases para la economía de consumo que conocemos hoy en día.

La **era de la distribución**, que floreció en la década de 1960, se centró en la accesibilidad y la globalización, con gigantes minoristas como Walmart y marcas automotrices como Toyota, que aprovecharon al máximo los avances en logística y transporte. La clave aquí era llevar los productos a los consumidores de la manera más eficiente posible, expandiendo mercados y facilitando el acceso a una variedad cada vez mayor de productos. Esta era también marcó el surgimiento de cadenas de suministro globales y la competencia en precio como principales impulsores del éxito empresarial.

La década de 1990 marcó el inicio de la **era de la información**, donde el acceso y la gestión de datos se convirtieron en un activo estratégico, permitiendo una personalización sin precedentes y dando lugar a empresas emblemáticas como Amazon y Google, que capitalizaron el poder de la información para satisfacer las necesidades individuales de los consumidores. Con el surgimiento de Internet y las tecnologías de la información, las empresas comenzaron a recopilar datos sobre sus clientes de manera más sistemática, lo que les permitió comprender mejor sus comportamientos y preferencias, y ofrecer productos y servicios más personalizados.



A medida que avanzamos hacia el nuevo milenio, emergió la **era del cliente**, caracterizada por una atención sin precedentes a las demandas y expectativas de los consumidores, ejemplificada por empresas líderes como Macy's, Salesforce y Amazon, que priorizaron la satisfacción del cliente como principio rector de sus operaciones. Esta época se destacó por la importancia de la experiencia del cliente y la creación de relaciones duraderas, donde las empresas se esforzaron por comprender y anticipar las necesidades de sus clientes, ofreciendo un servicio excepcional y construyendo una reputación sólida basada en la confianza y la lealtad.



Fuente: Forrester

Hoy en día, estamos inmersos en la **era de las experiencias**, donde la diferenciación se encuentra en la capacidad de una marca para crear conexiones emocionales profundas con sus clientes, y donde la calidad del servicio y la Experiencia de Cliente son los pilares fundamentales que impulsan el éxito empresarial. En un panorama saturado de opciones, los consumidores buscan algo más que simplemente un producto o servicio; buscan experiencias que les emocionen y conecten a un nivel personal, estableciendo así un nuevo estándar para la excelencia empresarial.

Un ejemplo de ello es Starbucks. Su fundador, Howard Schultz, no quería vender solo café, quería entregar a sus clientes la experiencia Starbucks. Consistía en ofrecer un café de calidad con una atención personalizada, apuntando incluso el nombre del cliente en el vaso y que sus espacios no fueran una simple cafetería sino lugares apetecibles en los que pasar el tiempo mientras se disfruta del café. Su objetivo era convertir lo que antes era una simple transacción económica, en una experiencia completa.

2. Fundamentos de la Experiencia de Cliente

renfe

2. Fundamentos de la Experiencia de Cliente

2.1. Los elementos clave de la Experiencia de Cliente

La Experiencia de Cliente es un aspecto fundamental para el éxito y la competitividad de cualquier empresa en la actualidad. Para comprender y gestionar eficazmente la Experiencia de Cliente, es crucial identificar y comprender los elementos clave que influyen en la percepción y satisfacción del cliente a lo largo de su interacción con la marca. **Hay varios elementos clave en la experiencia de cliente**, sobre todo a la hora de diseñar estrategias: marca, coherencia, producto/servicio, expectativas, interacciones, comunicación, etc..

➡ **Las marcas** no son simplemente entidades abstractas; son construcciones sociales que se forman a través de las interacciones y percepciones de los clientes. Como mencionó el experto en branding Scott Cook, *"Las marcas no son lo que ellas dicen que son, las marcas son lo que las personas piensan de ellas en base a su opinión, experiencia personal y de las personas de su entorno"*. Es decir, la marca de una empresa no se define únicamente por su logotipo, su eslogan o sus campañas publicitarias, sino por las experiencias tangibles e intangibles que los clientes tienen con ella.

"Lo que construye la marca no es el mensaje, es la experiencia que se vive con ella"

Alex Pallete

Por lo tanto, es importante que las empresas comprendan y gestionen cuidadosamente su marca para crear experiencias de cliente coherentes y significativas. Esto implica definir claramente los valores y la personalidad de la marca y comunicarlos de manera coherente en todos los puntos de contacto con el cliente. Desde el diseño del producto hasta la atención al cliente, cada interacción debe reflejar los valores y la identidad de la marca, fortaleciendo así la conexión emocional entre el cliente y la empresa. Por ejemplo, si una marca se define como transparente y clara, deberá demostrar estos valores en todas sus interacciones, por ejemplo, la información de su página web o las facturas deben ser claras para su cliente.

➡ **El producto o servicio ofrecido por la empresa.** La calidad, la innovación y la relevancia desempeñan un papel fundamental en la percepción del cliente sobre el valor que recibe a cambio de su inversión.

➡ Otro elemento clave en la experiencia del cliente es **la interacción con la empresa a lo largo de todo el ciclo de vida del cliente**. Esto incluye todas las interacciones que el cliente tiene con la empresa, desde la primera impresión hasta el servicio postventa y más allá. Cada punto de contacto con el cliente ya sea en línea, en persona o a través de otros canales, ofrece una oportunidad única para influir en la percepción y satisfacción del cliente.

En este punto hay algunos elementos que son fundamentales para crear experiencias excepcionales que generen lealtad, promuevan el boca a boca positivo y diferencien a la empresa en un mercado cada vez más saturado:

- **La accesibilidad y facilidad de uso.** Los clientes valoran la conveniencia y la simplicidad en sus interacciones con una empresa. Esto incluye aspectos como la facilidad de navegación en un sitio web, la claridad en la información proporcionada, la simplicidad en el proceso de compra y la disponibilidad de soporte o asistencia cuando sea necesario. La accesibilidad y facilidad de uso son fundamentales para reducir la fricción en la experiencia del cliente y garantizar una interacción sin problemas con la marca.
- **La personalización y la relevancia** son elementos cada vez más importantes en la Experiencia de Cliente. Los clientes esperan que las empresas conozcan sus preferencias, intereses y necesidades individuales, y que personalicen sus interacciones en consecuencia. Esto puede incluir recomendaciones de productos basadas en compras anteriores, ofertas exclusivas adaptadas a las preferencias del cliente y comunicaciones personalizadas que demuestren un entendimiento genuino del cliente. La personalización ayuda a fortalecer la conexión emocional entre el cliente y la marca, aumentando la satisfacción y la lealtad a largo plazo.
- **La consistencia en la Experiencia de Cliente** es otro elemento clave. Los clientes esperan recibir un nivel consistente de servicio y calidad en todas sus interacciones con una empresa, ya sea en línea, en persona o a través de otros canales. La falta de consistencia puede conducir a una experiencia fragmentada y confusa, lo que socava la confianza del cliente en la marca y puede llevar a la pérdida de clientes. Por lo tanto, es fundamental que las empresas se esfuercen por mantener altos estándares de consistencia en todas las áreas de su operación.

“El servicio no es lo que haces, sino quién eres. Es una forma de vida que debes llevar a todo lo que haces si quieres integrarla en las interacciones con tus clientes”

Betsy Sanders

➡ La comunicación efectiva y transparente también es fundamental para una experiencia positiva del cliente. Los clientes valoran **la comunicación clara y honesta** sobre los productos, servicios, políticas y procesos de una empresa. La falta de comunicación o la comunicación poco transparente puede generar confusión y frustración en el cliente, lo que afecta negativamente su percepción de la marca. Por lo tanto, es importante que las empresas se esfuercen por mantener líneas abiertas de comunicación con los clientes, proporcionando información clara y oportuna en todo momento.

Al comprender y priorizar estos elementos las empresas pueden construir relaciones sólidas con los clientes y alcanzar el éxito a largo plazo.

2.2. Ciclo de vida del cliente: desde antes de la adquisición hasta la fidelización.

El ciclo de vida del cliente es un concepto central en la gestión de relaciones con los clientes que abarca desde el **primer contacto con la marca** hasta la lealtad continua. Antes de que un cliente potencial se convierta en un cliente adquirido, existe una fase crucial de atracción y captación. En esta etapa inicial, las empresas emplean diversas estrategias de marketing y publicidad para llamar la atención del público objetivo y generar interés en sus productos o servicios. Esto puede incluir desde anuncios en redes sociales hasta campañas de correo electrónico segmentadas y contenido relevante en blogs o sitios web. La clave en esta fase es captar la atención del cliente potencial y conducirlo hacia el siguiente paso en el ciclo.

La clave para implementar una estrategia de Experiencia de Cliente es asegurar que existe coherencia entre lo que el cliente espera de nosotros y el servicio que entregamos.



Una vez que un cliente potencial muestra interés en la marca o producto, comienza la fase de **adquisición**. Este es el momento en el que el cliente realiza la primera compra o contratación de servicios. Es esencial que la experiencia de compra sea fluida y satisfactoria en esta etapa, ya que sienta las bases para la relación continua entre el cliente y la marca. Las empresas suelen utilizar técnicas de marketing de ventas y promociones para incentivar la conversión en esta etapa, como descuentos para nuevos clientes o programas de fidelización de bienvenida.



Después de la adquisición, comienza la **fase de retención y compromiso**. En este punto, la marca busca mantener la relación con el cliente, proporcionando un excelente servicio postventa, comunicación regular y ofreciendo incentivos para compras repetidas. Las estrategias de retención pueden incluir el envío de correos electrónicos personalizados, la oferta de descuentos exclusivos para clientes frecuentes o la participación en programas de recompensas. El objetivo es mantener al cliente comprometido y satisfecho, lo que aumenta la probabilidad de que permanezca leal a la marca a largo plazo. Además, esta etapa es fundamental para recopilar retroalimentación del cliente y utilizarla para mejorar continuamente la experiencia del cliente y fortalecer la relación.

Finalmente, llegamos a la **fase de fidelización**, que es el objetivo final del ciclo de vida del cliente. En esta etapa, la relación entre el cliente y la marca se ha fortalecido considerablemente, y el cliente elige repetir sus compras de manera habitual y recomendar la marca a otros.

La fidelización del cliente no solo aumenta la rentabilidad a largo plazo, sino que también puede ayudar a la marca a diferenciarse en un mercado competitivo y a mantener una base de clientes sólida y comprometida. En resumen, el ciclo de vida del cliente es un proceso continuo que requiere atención y cuidado en cada etapa para garantizar relaciones sólidas y mutuamente beneficiosas entre la marca y sus clientes.

La fidelización del cliente no solo aumenta la rentabilidad a largo plazo, sino que también puede ayudar a la marca a diferenciarse en un mercado competitivo y a mantener una base de clientes sólida y comprometida.

Tener en cuenta el ciclo de vida del cliente y entender qué momentos vive ese cliente con la compañía, es fundamental para poder actuar sobre ellos y gestionar la experiencia de cliente, como veremos en el apartado de herramientas, concretamente con el Pasillo del Cliente , también llamado Customer Journey.

2.3. Factores que influyen en la experiencia del cliente: empatía, personalización, comunicación efectiva y resolución de problemas, entre otros.

En cualquier interacción con el cliente existen aspectos fundamentales que pueden influir significativamente en la experiencia del cliente y, por ende, en la percepción de la marca.

Entre estos aspectos, **la empatía** es pilar crucial en la relación con el cliente. Ponerse en el lugar del cliente y comprender sus preocupaciones, necesidades y emociones puede generar una conexión más profunda y significativa. La empatía crea un ambiente de confianza y cuidado mutuo, lo cual es esencial para una relación sólida y duradera con el cliente.



La personalización emerge como uno de los más relevantes. Cada cliente es único, con necesidades y preferencias individuales. Por lo tanto, adaptar tu enfoque y servicio a estas necesidades específicas puede marcar una gran diferencia en la percepción del cliente.

Escuchar activamente, mostrar comprensión y empatía genuina, y trabajar para encontrar soluciones que satisfagan las necesidades del cliente, pueden contribuir en gran medida a una experiencia positiva y satisfactoria.

Tomarse el tiempo para conocer a tus clientes, entender sus preferencias y ofrecer recomendaciones adaptadas puede demostrar un alto nivel de atención y compromiso hacia su satisfacción, lo cual fortalece la relación y fomenta la lealtad a largo plazo.

La comunicación efectiva es una herramienta que debe estar presente en cualquier interacción con el cliente. Mantener una comunicación clara, transparente y proactiva puede evitar malentendidos y construir una relación de confianza. Proporcionar información relevante y actualizada sobre productos, servicios y políticas, así como comunicar cualquier cambio o problema de manera oportuna y profesional, demuestra al cliente que valoras su tiempo y su negocio. Además, la comunicación efectiva también implica escuchar activamente las preocupaciones y comentarios del cliente, asegurándote de abordarlas de manera adecuada y oportuna.

La capacidad para resolver problemas o desafíos cuando surgen de manera rápida y efectiva es primordial. Escuchar las preocupaciones del cliente con atención, mostrar disposición para encontrar soluciones creativas y trabajar en colaboración para resolver el problema de manera satisfactoria pueden convertir una experiencia negativa en una oportunidad para fortalecer la relación. La resolución exitosa de problemas no solo demuestra el compromiso con la satisfacción del cliente, sino que también puede generar un mayor nivel de confianza y lealtad hacia la marca.

En resumen, la atención a aspectos como la empatía, la personalización, la comunicación efectiva y la resolución de problemas puede marcar una diferencia significativa en la Experiencia de Cliente y en la percepción de la marca, especialmente en aquellos roles que impliquen interacciones directas con los clientes.

Estos elementos son fundamentales para construir relaciones sólidas y duraderas con los clientes, lo cual es esencial para el éxito a largo plazo de cualquier empresa.

“Los clientes no esperan que seas perfecto. Esperan que arregles las cosas cuando algo sale mal”

Donald Porter

3. Diseño y Gestión de la Experiencia del Cliente: herramientas



3. Diseño y Gestión de la Experiencia del Cliente: herramientas

Cuando hablamos de gestionar y diseñar la experiencia de cliente, lo primero que debemos tener claro es qué herramientas y metodologías son más útiles para recoger, medir, analizar y accionar el *feedback* (opiniones, sensaciones y percepciones) de los clientes. Esta metodología abarca diversas herramientas para las que se pueden utilizar diversas técnicas de investigación, tanto a nivel cuantitativo como cualitativo.

Por un lado, la **investigación cuantitativa** busca muestras representativas y usa estadísticas. Algunas de las técnicas más usadas son las encuestas numéricas o el análisis de datos estadísticos de otros canales.

Sin embargo, la **investigación cualitativa** persigue analizar el porqué de lo que está pasando, empleando ambientes naturales y buscando significado en la información recogida. Algunas de las técnicas más utilizadas en la investigación cualitativa son las encuestas abiertas, las entrevistas, los *focus groups* (foros de discusión) o el *mystery shopping* (técnica del cliente misterioso), entre otras.

En las entrevistas se busca conocer en mayor profundidad a los clientes. Los *focus groups* consisten en la reunión de un conjunto de clientes con el objetivo de generar una discusión y un espacio de diálogo donde puedan surgir ideas de mejora de los productos o servicios. Los *mystery shoppings* buscan obtener información de primera línea para evaluar la calidad percibida por los diferentes clientes y averiguar el grado de satisfacción, calidad o seguimiento de protocolos de atención. El hecho de que el nombre de esta última técnica haga referencia al cliente misterioso es resultado de que esta técnica es abordada en incógnito por la empresa.

Son muchas las empresas que cada vez utilizan más la investigación cualitativa para poder tomar decisiones estratégicas que impacten positivamente en la Experiencia de Cliente y, consecuentemente, en la cuenta de resultados. A continuación, veremos algunas de las herramientas más utilizadas en esta metodología de Experiencia de Cliente.

Investigación cuantitativa



- Datos estructurados, indicadores y ratios.
- Orientada en analizar los procesos.
- Se limita a preguntar.

Investigación cualitativa



- Datos desestructurados, en forma verbal o narrativa.
- Orientada a mejorar los resultados.
- Pretende entender.

3.1. Herramientas para el diagnóstico de la Experiencia de Cliente

Las diversas herramientas de la metodología de Experiencia de Cliente tratan de comprender y mejorar la percepción de los clientes al relacionarse con la empresa y sus productos o servicios. Desde el mapeo del pasillo del cliente y el mapa de procesos internos, hasta la creación de arquetipos de clientes y la implementación de programas de voz de cliente, estas herramientas ofrecen información de gran valor para orientar las estrategias empresariales hacia la excelencia en la Experiencia de Cliente.

3.1.1. Arquetipos de clientes

Los arquetipos son una ficha visual que ayudan a empatizar con los clientes de una compañía entendiendo cómo es y lo que vive en su relación con la empresa obteniendo el detalle de los elementos de conexión y desconexión, así como los momentos clave de la relación. Describen en profundidad cómo son los distintos grupos de clientes según sus comportamientos, motivaciones, necesidades, expectativas, preocupaciones y su personalidad. Tradicionalmente se ha segmentado siempre en base a datos demográficos (edad, sexo, ciudad...), pero los arquetipos buscan profundizar más allá de estos parámetros ya que indagan en las necesidades, expectativas o modo de vida de los clientes.

El objetivo de esta herramienta es poder ofrecer una experiencia adaptada y personalizada a cada tipo cliente, independientemente de quién interactúe con él durante toda su relación con la marca, y a diseñar experiencias, haciéndole vivir momentos que sean significativos según su arquetipo (expectativas, necesidades, preocupaciones y preferencias). Son muy útiles para diseñar propuestas de valor definidas específicamente para cada uno de esos arquetipos ofreciendo una experiencia diferencial y memorable.

No existe un formato único para diseñar los arquetipos. Aquí algunos ejemplos:

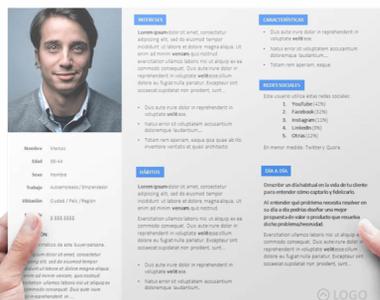


Fuente: PINTEREST



Fuente: WOW! CUSTOMER EXPERIENCE

Fuente: SEBASTIÁN PENDINO



Esta es una plantilla de arquetipo que ha diseñado la consultora especializada en Experiencia de Cliente IZO:

“Cita”

FOTO

Nombre _____
Edad _____ Lugar _____
Profesión _____
Trasfondo _____

Estilo de vida _____

REFERENTES E INFLUENCIAS

Objetivos y expectativas

Características

1#	_____	_____
2#	_____	_____
3#	_____	_____
4#	_____	_____
5#	_____	_____

Qué desea

Qué le duele

Canales

izo www.izo.es

3.1.2. Pasillo del Cliente

El Pasillo del Cliente es una herramienta que sirve para representar gráficamente el detalle de la relación que viven los clientes con la compañía, a lo largo del tiempo y a través de todos los canales.

Esta herramienta sirve para detectar los elementos críticos en la relación con el cliente en el presente, comprendiendo su impacto en la satisfacción, prescripción, lealtad y vinculación. Además, permite diagnosticar la experiencia desde la perspectiva del cliente, evaluando tanto cualitativa como cuantitativamente dónde enfocar esfuerzos y desarrollar acciones de mejora. Esta herramienta se ha convertido en un recurso indispensable para la toma de decisiones orientadas a mejorar la Experiencia de Cliente en múltiples empresas de referencia nacional e internacional.

Todas las herramientas de Experiencia de Cliente tienen en común la medición y preocupación por las **EMOCIONES** que viven los clientes.

3.1.3. Mapa de procesos (*Service Blueprint*)

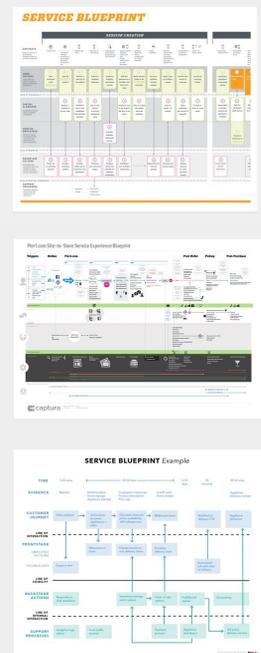
Lo definimos como una técnica para un análisis holístico, desde la perspectiva del cliente, integrando la estructura y procesos de la compañía, los cuales resultan claves en el ofrecimiento de una experiencia memorable para el cliente. Es una herramienta que sirve para obtener una fotografía interna de lo que sucede de puertas hacia dentro y que tiene impacto en el cliente.

El blueprint es una herramienta que permite visualizar de forma clara y detallada la complejidad de un servicio. Al mismo tiempo, facilita la alineación entre la Experiencia de Cliente y los procesos internos de la compañía, asegurando una integración efectiva entre ambas dimensiones. Este enfoque simultáneo, centrado tanto en las necesidades del cliente como en los objetivos internos de la empresa, permite identificar áreas de mejora y oportunidades de optimización que beneficien a ambas partes, promoviendo así una experiencia de servicio más eficiente y satisfactoria.

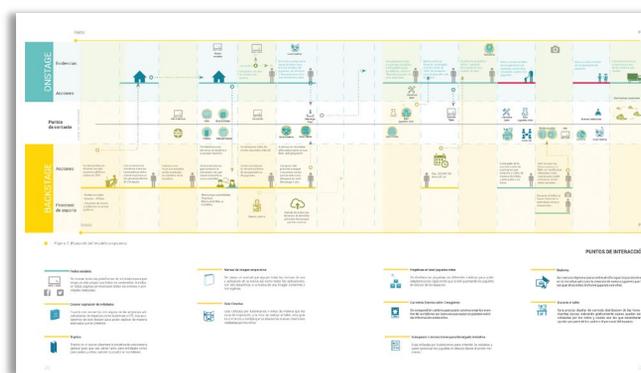
Los objetivos del *blueprint* son:

- Identificar las **personas, actividades y procesos internos** que condicionan la experiencia vivida, así como el rol que juega cada uno y su impacto en el cliente. Evaluar los protocolos y su implantación, así como posibles barreras internas para una mejor entrega de la Experiencia.
- Analizar la gestión de cada uno de los **momentos** y proponer acciones de mejora, identificando que oportunidades de mejora existen a nivel de personas, procesos, soporte y comunicación.
- Obtener una **visión 360°** de los momentos críticos que vive el cliente con la compañía, analizando qué experiencia obtiene en cada uno de los puntos de contacto que componen ese momento, incorporando la visión del empleado y su propia vivencia.

Otros ejemplos del *service blueprint*:



Fuente: PINTEREST



Fuente: Comunidad Online DESIGN THINKING

3.2. Herramientas para la gestión de Experiencia de Cliente

Las compañías están cada vez más comprometidas con el servicio y la experiencia que los clientes viven cuando interactúan a través de cualquier canal, con el fin de asegurar la homogeneidad entre todos los canales.

En este sentido, los modelos de Voz de Cliente han evolucionado para que pasemos de un modo pregunta/respuesta a modelos conversacionales que permitan a las empresas escuchar y conversar con el cliente para conocerle y poder adaptarse a sus necesidades en tiempo real y superar sus expectativas.

Un programa de Voz de Cliente es una herramienta de transformación organizacional que se enfoca en establecer los canales para canalizar las opiniones de los clientes. Va más allá de tener una herramienta de escucha, es una **herramienta de gestión**.

¿Qué NO es un programa de voz de cliente?

- No es hacer encuestas.
- No es diseñar cuestionarios interminables.
- No es investigación de mercados.
- No es completar una muestra.
- No es sobre lo que a la compañía le interesa saber sino sobre a lo que el cliente le importa compartir.

Para construir un modelo de Voz de Cliente sólido, hay algunos pasos imprescindibles que hay que tener en cuenta. El primero es definir un marco estratégico de medición: seleccionar las herramientas cuantitativas y cualitativas que utilizaremos según nuestros objetivos y las fuentes disponibles en la compañía. El siguiente paso importante es capturar información verdaderamente accionable.

También hay que asegurar el *“Close The Loop”*, término que se refiere a cerrar el ciclo de retroalimentación garantizando que se tomen medidas adecuadas en respuesta a los comentarios, quejas o sugerencias de los clientes. Por último, es muy importante el apoyo en una tecnología adecuada que permita poder desarrollar un programa de Voz de Cliente potente y avanzado.

3.3. Indicadores clave de rendimiento en la Experiencia de Cliente

Medir es necesario. En todo proyecto, en mayor o menor medida, se utilizan métricas para construir indicadores o KPIs que ayuden a determinar el grado de avance del proyecto, el porcentaje de objetivos alcanzados o la calidad de un determinado producto o servicio, por ejemplo. Las métricas son una herramienta útil si se utilizan de forma adecuada, pero no pueden establecerse métricas para todo, ni utilizarlas como única fuente de información para determinar el estado de un proyecto o la calidad de un producto o servicio.

Por tanto, *¿qué es una métrica?* Analizar la diferencia entre métrica y KPI, como punto de partida, ayuda a entender y aclarar que sólo ciertos tipos de métrica pueden ser considerados como indicadores clave para el negocio y, en este caso, para la adecuada gestión de la Experiencia de Cliente.

Una métrica se define como una medida cuantitativa del grado en que una estrategia, sistema, componente o proceso cumple un atributo dado, entendiéndose como medida una indicación cuantitativa de la extensión, cantidad, dimensión, capacidad o tamaño de algunos atributos de un producto, proceso o servicio. Un KPI se define como un tipo especial de métrica que debe estar alineada con una estrategia de comprensión del negocio.

En Experiencia de Cliente existen varios KPI's definidos, muy extendidos y utilizados en empresas que tienen su estrategia orientada hacia los clientes. Algunos de los indicadores más relevantes en son el NPS (*Net Promoter Score*), el Índice de Satisfacción o el CES (*Customer Effort Score*).

1. NPS (*Net Promoter Score*)

¿Qué retorno tiene enfocar los esfuerzos en mejorar la Experiencia de Cliente para las compañías? El NPS ha sido el primer indicador en conseguir que las empresas se alejaran de la mera investigación de mercado y el enfoque operativo, para adentrarse en el mundo de la Experiencia de Cliente.

“Lo que no se define no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar. Lo que no se mejora, se degrada siempre”

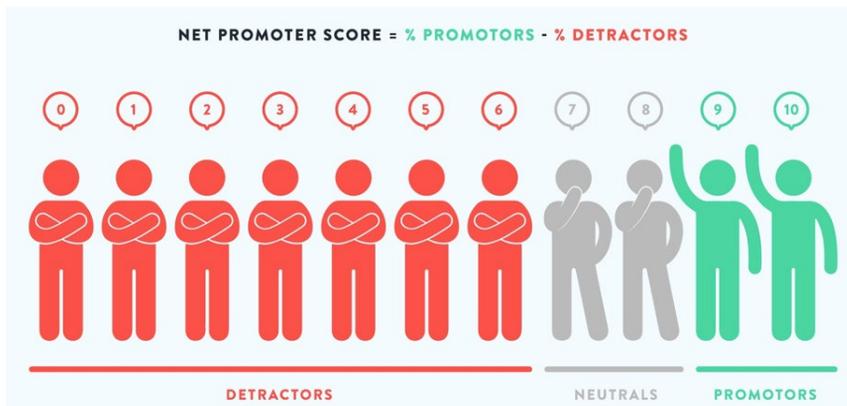
*William Thomson
Kelvin*

Básicamente el NPS es un índice que mide la propensión a la recomendación de los clientes de una empresa. Consiste en una sola pregunta: **¿con qué probabilidad recomendaría el producto o servicio a un familiar o amigo?**

Para calcular el NPS se pide a los clientes calificar en una escala de 0 a 10, donde 0 es "Muy improbable" y 10 es "Definitivamente lo recomendaría". Según los resultados, los clientes se clasifican en promotores, pasivos y detractores:

- Los que responden asignando 9 o 10 puntos: PROMOTORES
- Los que asignan 7 u 8 puntos: PASIVOS O NEUTRALES
- Los que otorgan 6 puntos o menos: DETRACTORES

El cálculo del NPS es muy simple, se obtiene restando al número de promotores el de detractores y calculando el porcentaje en base a 100. El número resultante estará entre -100% y 100%.



Fuente: IIZO

"Tu cliente más insatisfecho es tu mejor fuente de aprendizaje"

Bill Gates

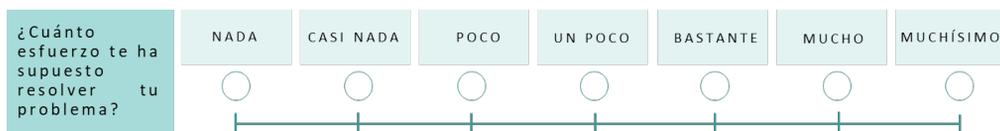
El NPS supone que la intención de recomendar una marca está relacionada con la experiencia que ha tenido el cliente con esa marca. De esta manera, la recomendación correlaciona tanto con la fidelidad como con la intención de compra siendo esta la gran fortaleza que se le atribuye a este indicador.

Para poder interpretar los resultados del NPS es imprescindible acompañar siempre esta pregunta de un campo abierto para que los clientes puedan detallarnos la motivación de su recomendación, ya sea alta o baja.

2. CES (Customer Effort Score)

Es un indicador basado en medir y tratar de reducir el esfuerzo que los clientes deben hacer para relacionarse con una compañía, es un indicador muy interesante para medir la satisfacción con las interacciones del servicio que vive el cliente.

La idea subyacente radica en la capacidad de las compañías para crear clientes fieles reduciendo el esfuerzo del cliente a la hora de relacionarse con ellas en cualquier interacción, ya sea física o digital. Se calcula a través de una pregunta: **¿Cuánto esfuerzo personal le ha supuesto resolver su problema?** Se indica resolver el problema, pero se puede preguntar por cualquier otra interacción como: realizar la compra, contratar el servicio, encontrar determinada información, realizar un cambio, etc.



Fuente: IZO

El CES es un indicador que se utiliza mucho en entornos digitales como APPs y páginas web.

Existen más indicadores para medir la Experiencia de Cliente, cada empresa ha de seleccionar aquellos que mejor se adecúen a su actividad.

Como hemos podido ver anteriormente, Experiencia de Cliente se basa en emociones, por ello, en esta metodología es fundamental analizar y escuchar verdaderamente la voz de los clientes. Para ello, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos y a la Inteligencia Artificial (IA) cada vez son más las herramientas disponibles para poder analizar los comentarios abiertos, las conversaciones y demás comentarios desestructurados. Todo ello, se denomina *“speech analytics”* y *“text mining”* y nos permite poder analizar y tipificar las diferentes experiencias en positivas, negativas o neutras e incluso automatizar acciones de mejora en consecuencia.

4. Cultura de servicio y Orientación al cliente

4. Cultura de Servicio y Orientación al Cliente

4.1. Importancia de una cultura orientada al cliente en las organizaciones

La importancia de una cultura orientada al cliente en las organizaciones radica en su capacidad para cultivar relaciones sólidas y duraderas con los clientes. Al adoptar una mentalidad centrada en las necesidades y deseos del cliente, las empresas pueden garantizar una experiencia positiva en todos los puntos de contacto.

Una cultura organizacional que prioriza al cliente fomenta la empatía y la comprensión hacia las necesidades individuales de los clientes y está más preparada para adaptarse rápidamente a los cambios en las preferencias y demandas del mercado, lo que la hace más competitiva y resiliente en un entorno empresarial en constante evolución.

En última instancia, una cultura que valora al cliente no solo beneficia a la empresa al impulsar el crecimiento y la rentabilidad, sino que también fortalece su reputación y posicionamiento en el mercado.

Según *The Economist*, el 59% de empresas con una Estructura de Dirección involucrada y enfocada en Experiencia de Cliente reportan un mayor crecimiento de ingresos. Es importante involucrar a toda la compañía, siendo la Experiencia de Cliente una prioridad estratégica para la empresa.

“Vemos a nuestros clientes como los invitados de una fiesta en la que nosotros somos los anfitriones. Nuestro trabajo es hacer que la experiencia del cliente sea un poco mejor cada día”

Jeff Bezos, CEO de Amazon



4.2. Desarrollo de habilidades y competencias para la atención al cliente

La Experiencia de Cliente surge en cada contacto con los clientes en los que existe una interacción entre dos personas: una posee una necesidad; el cliente, y la otra posee la habilidad de resolver esa necesidad; la persona de la compañía que le atiende en ese momento.

Los clientes deben experimentar que las personas que le atienden en los diferentes canales entienden sus necesidades, se preocupan por ellos y tienen predisposición para ayudar. En el caso de que haya que resolver un problema, no importa si en ese momento no se puede ofrecer una solución completa, pero los clientes deben sentir que se hará lo máximo posible para ayudarles.

Para ofrecer una atención al cliente que se considere excelente hay que tener en cuenta muchas variables, sobre todo actualmente, donde contamos con clientes más exigentes, informados y con infinidad de alternativas de compañías que les ofrecen productos y servicios similares. Tratando de generar una conexión emocional que permita establecer una comunicación más cercana y haga que el cliente esté más predisposto y abierto a escuchar propuestas.

Habilidades sociales, escucha atenta, observación reactiva, empatía y el conocimiento, desarrollo y aplicación de técnicas para un adecuado acercamiento al cliente son elementos que facilitan la comunicación y mejoran el desempeño del trabajo de los profesionales que están en contacto directo con los clientes.

➡ La **actitud** es el mejor complemento para acompañar el aspecto, ser respetuoso, educado, amable, sonreír, hacer uso de las normas de cortesía, acertar en el volumen y tono de voz al intercambiar información o comunicarnos. El cuidado y la atención de todos estos aspectos contribuyen a reforzar el efecto social, profesional y la imagen corporativa.

Crear experiencias positivas para los clientes solo es posible manteniendo la mejor actitud. La actitud del personal que le atiende debe ser positiva y conciliadora, pero también proactiva y empática. Los clientes pueden tener muchas preguntas, por lo que la paciencia y la coherencia son habilidades indispensables para ofrecer siempre el mismo nivel de servicio, siendo respetuosos con los clientes.

Los empleados y empleadas son los principales embajadores de la experiencia. Cada uno de los integrantes de la compañía debe sentirse involucrado y comprometido para entregar la mejor experiencia a los clientes.

Cada cliente es único y debe ser tratado como tal. La EMPATÍA es la esencia de una buena atención al cliente.

- ➔ La definición de **voz** hace referencia a la potencia, el timbre, la modulación, el tono y otras propiedades que tienen un impacto sobre lo que comunicamos generando determinadas sensaciones en nuestros clientes. Es recomendable vocalizar usando un tono de voz adecuado, evitando elevar la voz y utilizar un tono monótono.
- ➔ La **postura corporal** ayuda a subrayar y poner énfasis al mensaje y a su interpretación, condicionando la actitud con la que nos relacionamos con los clientes. Es importante respetar el espacio personal y evitar provocar sensación de incomodidad a los clientes.
- ➔ Utilizar bien el **lenguaje** nos aproxima a los clientes, favorece la negociación y la gestión de los conflictos, reduce incidentes y errores en la interpretación. El mensaje debe ser claro, conciso y objetivo, evitando tanto coloquialismos como tecnicismos.
- ➔ La **sonrisa** es la chispa que inicia una excelente experiencia de atención al cliente. Ayuda a transmitir la actitud de predisposición y servicio al cliente, haciéndole sentir bien recibido y acogido. Uno de sus beneficios es que anima a tener una actitud positiva y esa actitud siempre se contagia a los clientes.
- ➔ Ofrecer una **buena imagen** es indispensable, ya que es el reflejo de la empresa hacia los clientes y la tarjeta de visita con la que se proyecta al exterior y con la que se transmite la imagen, identidad y valores de la empresa. Para los clientes el uniforme representa un referente para identificar a los profesionales en las distintas ocupaciones y labores que realizan, y diferenciar la empresa frente a la competencia.

Tan importante es lo que digas como el cómo lo digas

Cuando hablamos de las habilidades imprescindibles en la atención al cliente, es importante tener en cuenta que la percepción de los clientes dependerá de cómo nos dirigimos a ellos. La forma en que resolvemos sus necesidades, las soluciones aportadas, pero sobre todo de las personas y de los comportamientos. Todo ello tendrá un impacto directo en sus decisiones de compra, las de su entorno y la vinculación que generemos en ellos. El cliente tiene que sentir que se hace todo lo posible para que se solucionen sus problemas, pero también que se hace de una manera amable y cercana, dándole la seguridad necesaria para que pueda confiar en nosotros.

A continuación algunas recomendaciones básicas sobre cómo dirigirse a los clientes:

Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches

Por favor

Muchas gracias

Perdone...

¿En qué puedo ayudarle?

¿Me permite su documentación?

Le agradezco su comprensión.

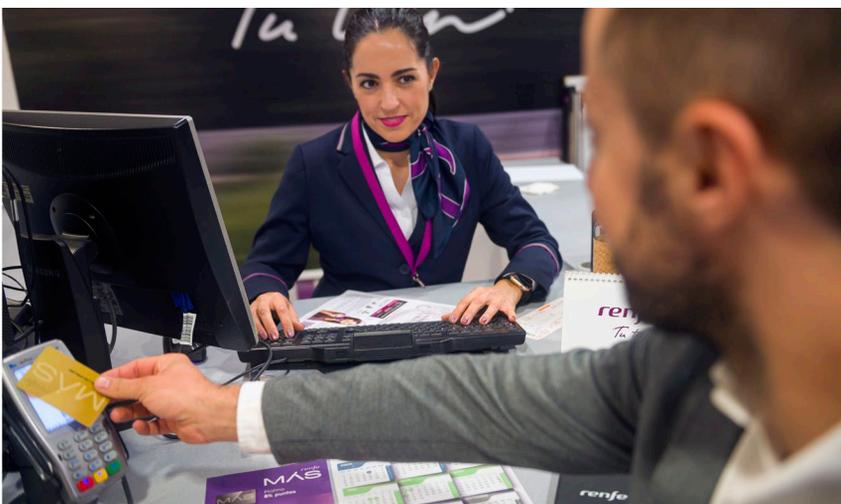
Disculpe, ¿sería tan amable de...?

No se preocupe...

“Es mucho más fácil ser amable, respetuoso y empático con tus clientes, y tratar de ayudarles antes de que te lo pidan... que intentar reparar una relación rota con ellos”

Mark Cuban

Los empleados y empleadas son los principales embajadores de la experiencia y la imagen de la compañía. Cada uno de los integrantes de la compañía debe sentirse involucrado y comprometido para entregar la mejor experiencia a los clientes.



5. Experiencia de Cliente Digital

5. Experiencia de Cliente Digital

La Experiencia de Cliente Digital se refiere a una interacción entre un usuario/cliente y una organización a través de tecnologías digitales como: sitios web, aplicaciones móviles, sitios de comercio electrónico, redes sociales y otros dispositivos inteligentes.

Hoy en día es de vital importancia que las empresas estén y se adapten a todos los canales, asegurando la OMNISCANALIDAD: entrega de **una experiencia unificada, integrada y conectada** a través de todos los canales, ya sea que el cliente esté interactuando desde un dispositivo electrónico o en un lugar físico.

Omnicanalidad



Fuente: Gluu

5.1. Experiencia de Usuario (UX)

La Experiencia de Usuario, o UX, ha emergido como un componente central en el desarrollo de productos digitales y servicios en la era moderna. En un mundo donde la interacción humana con la tecnología es omnipresente, desde aplicaciones móviles hasta plataformas web, la calidad de la Experiencia de Usuario juega un papel fundamental en el éxito de cualquier producto o servicio.

La UX abarca una amplia gama de disciplinas, incluyendo el diseño de interfaces, la usabilidad, la accesibilidad y la investigación de usuarios, todas trabajando en conjunto para garantizar que los productos y servicios sean intuitivos, eficientes y satisfactorios para los usuarios finales. La UX permite:

- Diseñar productos, soluciones, ambientes digitales, etc., teniendo en cuenta el comportamiento de los usuarios y sus respectivas emociones.
- Comprender y analizar el éxito o fracaso de nuestras soluciones.
- Diseñar soluciones inspiradoras, placenteras y seductoras para los usuarios.
- Diseñar soluciones que ofrezcan una navegación sencilla e intuitiva para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Hemos de tener en cuenta que Experiencia de Usuario no es lo mismo que usabilidad. Que un producto tenga una buena usabilidad no tiene por qué estar asociado a que tenga una buena Experiencia de Usuario, porque la experiencia incluye más atributos: atractivo visual, accesibilidad, cercanía, originalidad, etc.

“La separación de la experiencia del cliente digital a partir de la experiencia del cliente en general, en un mundo donde lo digital y lo físico 'se fusionan', no tendría sentido si lo miramos como una separación 'real'. El cliente es uno, independientemente de los canales y los dispositivos”

LIFERAY

5.2. El papel de la tecnología en la Experiencia de Cliente: transformando las interacciones con Inteligencia Artificial (IA), Chatbots y más.

En la era digital actual, la tecnología juega un papel fundamental en la Experiencia de Cliente, transformando la forma en que las empresas interactúan, comprenden y sirven a sus clientes. Entre las diversas herramientas tecnológicas que han ganado prominencia en este contexto se encuentran la Inteligencia Artificial (IA), los Chatbots, la personalización basada en datos y otras soluciones innovadoras que buscan mejorar la satisfacción del cliente y aumentar la eficiencia operativa. En este apartado, exploraremos cómo estas tecnologías están redefiniendo la Experiencia de Cliente a través de ejemplos de casos reales.

La Inteligencia Artificial (IA) se refiere a la capacidad de las máquinas para realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana. Esto incluye la capacidad de aprender de la experiencia, adaptarse a nuevas situaciones, comprender y responder al lenguaje natural y procesar grandes cantidades de datos de manera eficiente. En el contexto de la Experiencia de cliente, la IA se utiliza para mejorar la personalización, la automatización y la toma de decisiones.

Un ejemplo destacado del uso de IA en Experiencia de Cliente es el sistema de recomendación de la plataforma de entretenimiento Netflix. Utilizando algoritmos de aprendizaje automático, *Netflix* analiza el historial de visualización de cada usuario/a, así como las preferencias de otros usuarios con perfiles similares, para generar recomendaciones personalizadas de películas y programas de televisión. Esto ayuda a los clientes a descubrir contenido nuevo y relevante, lo que aumenta la satisfacción y la retención.

Otro ejemplo es el uso de IA en el servicio al cliente a través de *chatbots*. Empresas como *Bank of America* han implementado *chatbots* impulsados por IA para brindar asistencia instantánea a los clientes en áreas como consultas de cuentas bancarias y pagos de facturas. Estos *chatbots* pueden responder preguntas comunes, resolver problemas básicos y dirigir a los clientes a recursos adicionales, todo en tiempo real y sin intervención humana.

La tecnología aumenta la productividad y la eficiencia de las actividades humanas, ya que nos permite realizar las tareas en menos tiempo. Además, gracias a la gran cantidad de información que se dispone, es posible tomar decisiones más acertadas y reducir los errores.

Santander Open Academy

Otro ejemplo es el *chatbot* de Asistente Virtual de Ikea, diseñado para ayudar a los clientes a encontrar y comprar productos. Los clientes pueden interactuar con el asistente para buscar productos, obtener recomendaciones de diseño y recibir asistencia en la planificación de muebles para su hogar. Esto proporciona una experiencia de compra personalizada y guiada que ayuda a los clientes a tomar decisiones informadas y satisfactorias.

La personalización basada en datos es otra área donde la tecnología está desempeñando un papel crucial en la mejora de la Experiencia de Cliente. Se refiere a la capacidad de las empresas para utilizar datos sobre el comportamiento, las preferencias y las características de los clientes para ofrecer experiencias personalizadas y relevantes. Un ejemplo destacado es el enfoque de Amazon en la personalización del comercio electrónico. Utilizando algoritmos de IA, Amazon analiza el historial de compras y navegación de un usuario para generar recomendaciones de productos que se adapten a sus intereses y necesidades. Esto crea una experiencia de compra altamente personalizada que mejora la satisfacción del cliente y aumenta las tasas de conversión.

Otro ejemplo es el programa de fidelización de Starbucks, que utiliza datos sobre las compras y preferencias de los clientes para ofrecer ofertas y recompensas personalizadas. Los clientes reciben ofertas exclusivas y puntos de recompensa basados en sus hábitos de compra y visitas a tiendas, lo que aumenta la lealtad y el compromiso con la marca.

En resumen, la tecnología desempeña un papel fundamental en la Experiencia de Cliente al proporcionar herramientas innovadoras para comprender, comunicarse y relacionarse con los clientes de manera más efectiva. Desde la Inteligencia Artificial y los *chatbots* hasta la personalización basada en datos, estas soluciones están transformando la forma en que las empresas interactúan con sus clientes, impulsando la satisfacción, la fidelidad y el crecimiento empresarial. Al adoptar estas tecnologías y utilizarlas de manera estratégica, las empresas pueden diferenciarse en un mercado competitivo y proporcionar experiencias excepcionales que generen valor a largo plazo tanto para los clientes como para la empresa.

6. Resolución de problemas y fidelización del cliente

6. Resolución de problemas y fidelización del cliente

6.1. Estrategias para la resolución de problemas y conflictos con clientes

La resolución de problemas y conflictos con clientes es una parte inevitable de cualquier negocio. Sin embargo, cómo abordamos estos desafíos puede marcar la diferencia entre entregar una Experiencia de Cliente satisfactoria o perder su confianza y lealtad.

En este apartado, exploraremos algunas estrategias efectivas para resolver problemas y conflictos con clientes de manera exitosa, junto con consejos prácticos y recomendaciones para implementarlas de manera efectiva.

Escucha activa: una de las habilidades más importantes en la resolución de problemas y conflictos es la capacidad de escuchar activamente al cliente. Esto implica prestar atención a lo que el cliente está diciendo, mostrando empatía hacia sus preocupaciones y asegurándoles que sus problemas son importantes para la empresa. Para practicar una escucha activa efectiva:

- No interrumpir, es importante permitir que el cliente exprese sus preocupaciones completamente antes de responder.
- Validar sus sentimientos, reconocer las emociones del cliente y demostrar empatía hacia su situación.
- Repetir lo que han dicho, parafrasea lo que el cliente ha dicho para demostrar que se ha entendido correctamente.
- Hacer preguntas clarificadoras, si no se está seguro de algo, preguntar para obtener más información y clarificar la situación.

Mantener la calma: es importante mantener la calma y la compostura, incluso en situaciones difíciles. Esto ayuda a evitar que la situación se agrave y permite abordar el problema de manera más efectiva. Algunas formas de mantener la calma incluyen:

- Respirar profundamente y relajarse antes de actuar.

“Agradece a tus clientes por quejarse en serio. La mayoría nunca se tomará esa molestia; simplemente, se irán”

Marilyn Suttle

- Mantener un tono de voz tranquilo. Hablar en un tono de voz calmado y amable, incluso si el cliente está molesto o enojado.
- Evitar tomarlo como algo personal. Recordar que el cliente está molesto con la situación, no con los empleados que le atienden. Mantener la distancia emocional para poder abordar el problema de manera objetiva.

Asumir la responsabilidad y reconocer el problema: asumir la responsabilidad por los problemas o errores es una parte clave de la resolución efectiva de conflictos. Esto demuestra al cliente que la empresa se preocupa por su satisfacción, estando dispuestos a hacer lo necesario para solucionar el problema. Al asumir la responsabilidad:

- Ofrecer disculpas sinceras. Reconocer el problema y ofrecer una disculpa sincera por cualquier inconveniente que haya causado al cliente.
- Proporcionar soluciones concretas para abordar el problema y restaurar la satisfacción del cliente.
- Tomar medidas correctivas para corregir el error y evitar que vuelva a ocurrir en el futuro.

Ofrecer soluciones creativas: a veces, resolver un problema con un cliente requiere encontrar soluciones creativas. En lugar de limitarse a las opciones estándar, es necesario considerar otras alternativas que puedan satisfacer las necesidades del cliente de manera efectiva.

Ofrecer un punto de contacto directo: proporcionar al cliente un punto de contacto directo al que puedan comunicarse si tienen algún problema adicional o necesitan asistencia en el futuro.

“Tus clientes más insatisfechos son tu mejor fuente de aprendizaje”

Bill Gates



6.2. Manejo de quejas y reclamaciones de manera directa.

El manejo de quejas y reclamaciones de manera efectiva es una habilidad fundamental para cualquier negocio que se preocupe por la satisfacción del cliente y la reputación de la marca. Las quejas y reclamaciones son inevitables en cualquier empresa, pero cómo se aborden puede marcar la diferencia entre retener a un cliente insatisfecho o perderlo para siempre.

El primer paso para manejar una queja de manera efectiva es tomarla en serio y reconocer la validez de las preocupaciones del cliente, evitando así que pueda llegar a convertirse en una reclamación formal. Es importante que los empleados entiendan que las quejas son una oportunidad para mejorar y no deben ser ignorados o minimizados.

Algunas formas de demostrar que se toman en serio las quejas de los clientes incluyen:

- **Escucha Empática:** escuchar activamente al cliente y demostrar empatía hacia sus preocupaciones.
- **Validar las Emociones:** reconocer y validar las emociones del cliente, incluso si no se está de acuerdo con su perspectiva.
- **Agradecer la retroalimentación:** agradecer al cliente por tomarse el tiempo para expresar sus preocupaciones y compartir su experiencia.

Es importante responder a las quejas y reclamaciones de manera rápida y proactiva para evitar que la situación empeore, mostrando al cliente que sus preocupaciones son una prioridad para la empresa.

Algunas estrategias para una respuesta rápida y proactiva incluyen:

- Establecer **procedimientos claros:** tener un proceso claro y bien definido para manejar quejas y reclamaciones, incluyendo tiempos de respuesta específicos.
- Designar un **punto de contacto:** designar a una persona o equipo responsable de manejar quejas y reclamaciones para garantizar una respuesta rápida y consistente.

“Agradece a tus clientes por quejarse en serio. La mayoría nunca se tomará esa molestia; simplemente, se irán”

Marilyn Suttle

- **Comunicación Transparente:** Mantener al cliente informado sobre el progreso de la resolución y proporcionar plazos realistas para la solución del problema

No todas las quejas y reclamaciones se pueden resolver en el primer nivel de contacto. En algunos casos, puede ser necesario escalar el problema a un nivel superior para una resolución adecuada. La resolución efectiva de una queja o reclamación implica ofrecer una solución adecuada que satisfaga las necesidades del cliente y restaure su confianza en la empresa.

Algunas estrategias para ofrecer una solución adecuada incluyen:

- Ofrecer la compensación reglamentaria.
- Tomar medidas para corregir el error que causó la queja y garantizar que no vuelva a ocurrir en el futuro.
- Realizar un seguimiento con el cliente después de la resolución para asegurarse de que esté satisfecho con la solución y para ofrecer ayuda adicional si fuera necesario.

Una queja o reclamación bien manejada no solo resuelve el problema inmediato del cliente, sino que también ofrece una oportunidad para aprender y mejorar como empresa. Esto se logra a través de estrategias como el análisis de tendencias para identificar patrones y áreas de mejora en las quejas y reclamaciones recurrentes, la capacitación del personal para manejar eficazmente estos casos y la recopilación de retroalimentación de los clientes sobre su experiencia en el manejo de quejas y reclamaciones, utilizando esa información para optimizar los procesos en el futuro.

“Una ausencia de respuesta es una respuesta. Es una que dice: No nos importas mucho”

Jay Baer



6.3. Proceso de recuperación del servicio y fidelización del cliente

Una queja o reclamación bien manejada no solo resuelve el problema inmediato del cliente, sino que también ofrece una oportunidad para aprender.

La gestión eficaz de los procesos de recuperación del servicio y la fidelización del cliente es esencial para cualquier empresa que busque mantener la satisfacción del cliente y fortalecer su base de clientes a largo plazo. Los problemas y contratiempos inevitables pueden ocurrir en cualquier momento, pero cómo se abordan estos desafíos puede marcar la diferencia entre perder a un cliente insatisfecho y convertirlo en un defensor leal de la marca.

La recuperación del servicio se refiere a los procesos y estrategias utilizadas para abordar los problemas y contratiempos del servicio de manera efectiva y satisfactoria para el cliente. Es fundamental entender la importancia de la recuperación del servicio, ya que puede tener un impacto significativo en la percepción del cliente sobre la marca y su disposición a seguir siendo cliente.

Algunos aspectos clave de la recuperación del servicio incluyen el reconocimiento del error, que implica admitir y reconocer abiertamente cualquier error o problema que haya ocurrido; la respuesta rápida al problema mediante la adopción de medidas concretas para resolverlo; y la oferta de una compensación adecuada que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente.

Existen varias estrategias efectivas que las empresas pueden utilizar para recuperar el servicio y restaurar la confianza del cliente después de un problema o contratiempo. Algunas de estas estrategias incluyen:

- Ofrecer una disculpa sincera. Una disculpa sincera y genuina puede ayudar a calmar las emociones del cliente y demostrar que la empresa se preocupa por su satisfacción.
- Proporcionar una solución rápida. Tomar medidas rápidas y concretas para resolver el problema del cliente y minimizar cualquier impacto negativo.

los clientes leales actúan como defensores de la marca y pueden ayudar a mejorar su reputación en el mercado, lo que puede atraer a nuevos clientes y fortalecer la posición competitiva de la empresa.

- Seguimiento posterior. Realizar un seguimiento con el cliente después de la resolución para asegurarse de que estén satisfechos con la solución y para ofrecer ayuda adicional si es necesario.

La fidelización del cliente también es crucial para el éxito a largo plazo de cualquier empresa. Los clientes leales no solo son más propensos a realizar compras repetidas, sino que también son más propensos a recomendar la marca a otros y a actuar como defensores de ésta.

Esta importancia se debe a varias razones significativas. En primer lugar, los clientes leales tienden a gastar más en promedio y a generar más ingresos para la empresa a lo largo del tiempo, lo que contribuye directamente a la rentabilidad. Además, mantener a los clientes existentes es mucho más rentable que adquirir nuevos clientes, ya que implica costes más bajos de adquisición y marketing. Por último, pero no menos importante, los clientes leales actúan como defensores de la marca y pueden ayudar a mejorar su reputación en el mercado, lo que puede atraer a nuevos clientes y fortalecer la posición competitiva de la empresa.

Existen varias estrategias efectivas que las empresas pueden utilizar para fidelizar a sus clientes y fortalecer su relación con ellos a largo plazo. Algunas de estas estrategias incluyen:

- Ofrecer programas de lealtad que recompensen a los clientes por realizar compras repetidas y fomenten la retención a largo plazo.
- Utilizar datos de clientes para ofrecer ofertas y promociones personalizadas que se adapten a sus necesidades y preferencias individuales.
- Mantener una comunicación proactiva con los clientes a través de correos electrónicos, mensajes de texto y redes sociales para mantenerlos informados sobre nuevas ofertas, productos y eventos.
- Solicitar retroalimentación regularmente a los clientes sobre su experiencia con la empresa y utilizar esa información para mejorar los productos y servicios.

“Los clientes leales, no solo regresan y te recomiendan, sino que insisten en que sus amigos hagan negocios contigo”

Chip Bell



Es importante integrar los procesos de recuperación del servicio y las estrategias de fidelización del cliente para maximizar su efectividad y lograr resultados óptimos. De hecho, utilizar la recuperación del servicio como una oportunidad de fidelización implica convertir la resolución efectiva de problemas en una oportunidad para fortalecer la relación con el cliente y promover la lealtad a largo plazo. Además, ofrecer recompensas adicionales, como puntos de lealtad o descuentos especiales, a los clientes que experimentan problemas y están satisfechos con la resolución, puede incentivar aún más su fidelidad. Asimismo, mantener una comunicación abierta y transparente con los clientes durante todo el proceso de recuperación del servicio y fidelización es fundamental para asegurar que estén informados y satisfechos con la resolución, lo que contribuye a fortalecer aún más la relación con el cliente.

En resumen, los procesos de recuperación del servicio y la fidelización del cliente son fundamentales para mantener la satisfacción del cliente y fortalecer la relación con ellos a largo plazo. Al utilizar estrategias efectivas de recuperación del servicio y fidelización del cliente, las empresas pueden convertir los problemas y contratiempos en oportunidades para mejorar la experiencia del cliente, aumentar la retención y generar lealtad a la marca.

Recuerda que cada interacción con un cliente insatisfecho es una oportunidad para demostrar el compromiso con su satisfacción y convertir una experiencia negativa en una experiencia positiva.

“El camino al corazón de un cliente es mucho más que un programa de fidelización. Hacer verdaderos fans a los clientes consiste en crear experiencias de las que valga la pena hablar”

Valeria Maltoni

renfe