



Comunidad Valenciana

Reunión de la comisión técnica del Plan de Acción del núcleo de Cercanías de Valencia-Castellón

- Convocada por el Ministerio, para retomar los trabajos de seguimiento del Plan de Acción, presentado el pasado mes de febrero.
- El objetivo del Plan es la mejora de los servicios de Cercanías, siendo el usuario el eje principal.
- Entre el conjunto de medidas ya implementadas, destacan la “Devolución Xpress” y la nueva aplicación móvil (App) de Renfe para Cercanías, ambas en servicio desde el 11 de junio.

Madrid, 12 de junio de 2020 (Mitma).

El Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana (Mitma) ha convocado una reunión de la comisión técnica del Plan de Acción del núcleo de Cercanías de Valencia-Castellón, a fin de retomar los trabajos de seguimiento del Plan, presentado el pasado 14 de febrero.

La reunión ha estado presidida por el director general de Planificación y Evaluación de la Red Ferroviaria del Ministerio, Casimiro Iglesias, y, por parte de la Generalitat Valenciana, por la secretaria autonómica de Obras Públicas, Transportes y Movilidad Sostenible, María Pérez, y la directora general de Obras Públicas, Transportes y Movilidad Sostenible, Roser Obrer, acompañados de directivos del Ministerio, RENFE y ADIF.

Objetivos del Plan de Acción:

- Alcanzar una puntualidad del 95%, acorde con la media nacional



- Alcanzar un porcentaje de cumplimiento del número de frecuencias programadas del 99,0%
- Mejorar la información y la atención que se presta al usuario en caso de incidencia.
- Implantación de la “Devolución Xpress”, mientras no se consigan los objetivos señalados

Seguimiento de las medidas del Plan de Acción

El Plan incluye varios grupos de medidas relativas a la disponibilidad de maquinistas, la mejora de la fiabilidad del material móvil, la mejora de los protocolos de comunicación y atención al cliente y la implantación de la “Devolución Xpress”.

Por lo que respecta a las medidas para eliminar el déficit de maquinistas, ya se ha procedido a la incorporación del número marcado como objetivo en el plan. A día de hoy, se considera garantizada la disponibilidad de personal operativo para el ejercicio.

En relación con el paquete de medidas dirigidas a la mejora de la fiabilidad del material rodante, se ha confirmado la puesta en funcionamiento de un nuevo torno en el taller, lo que redundará en la mejora de la operativa diaria de los trenes. Del mismo modo, por parte de Renfe se ha informado acerca de las acciones puntuales que se han acometido en este período sobre determinados componentes de los trenes (sustitución de motores, mejoras en puertas y equipos de aire acondicionado, acoplamientos, teleindicadores, convertidores...) y las previsiones de ejecución hasta finales de año. Finalmente, en cuanto al refuerzo de la asistencia técnica en línea mediante personal especializado, se han indicado los nuevos recursos ya implantados (Xátiva) y las previsiones para su ampliación en cabeceras de líneas (Castellón, Gandía y Alicante).

En cuanto al bloque de medidas para la mejora de la comunicación, especialmente en casos de incidencia, se han establecido enlaces específicos (hashtags) en la cuenta corporativa de Renfe en Twitter para el núcleo de cercanías de Valencia [@CercaniasVLC](#), uno para cada línea del núcleo de cercanías. Se está procediendo a la sustitución de



teleindicadores y se están instalando equipos en los trenes de las líneas con mayor demanda, que permiten recibir la información directamente desde el centro de gestión en caso de incidencia.

Además, el 11 de junio ha entrado en funcionamiento comercial una nueva app para dispositivos móviles -con información en tiempo real y posibilidad de adquisición de nuevos títulos de viaje- y se ha implantado la “Devolución Xpress”, que permite la indemnización con otro billete a los usuarios que lleguen a su destino con un retraso superior a 15 minutos.

En la reunión también se han explicado, por parte de ADIF, las actuaciones programadas a corto y medio plazo sobre la infraestructura, de acuerdo con el desarrollo del Plan vigente, con particular atención a la implantación de los estándares del Corredor Mediterráneo en la línea Valencia-Castellón -por la que discurre la línea C-6 de Cercanías-. En este sentido, también se ha constatado la voluntad de las partes de mantener una comunicación fluida y permanente para hacer llegar en todo momento la información más adecuada a los usuarios sobre la operación ferroviaria en el día a día.

Esta reunión, forma parte de las tareas encomendadas a la Comisión Técnica para el seguimiento del Plan de Acción del núcleo de Cercanías de Valencia y pone de manifiesto la eficacia de la labor conjunta y de la colaboración entre administraciones en el servicio al usuario, en este caso a través de la mejora de la movilidad cotidiana por ferrocarril.