



Hoy, en Mérida

Ábalos anuncia la puesta en marcha este verano de un Centro de Competencias Digitales que contará con más de 100 profesionales

- En la reunión que ha mantenido con el presidente de la Junta de Extremadura, el ministro ha afirmado que esta Comunidad Autónoma está en cada una de las políticas tractoras del Plan de Recuperación del Ministerio, que va a acelerar y reforzar la agenda de inversiones y reformas impulsada desde hace ya casi tres años.
- Ábalos ha recordado que se está licitando inversión en una media de 300 millones euros al año. Desde junio de 2018 y hasta diciembre de 2019, se ha incrementado la inversión ejecutada en un 70%, superando los 520 millones de euros.
- El proyecto de lanzamiento de estos centros está alineado con los objetivos de digitalización del Plan Estratégico 2019-2023 de Renfe, que tiene como metas impulsar la eficiencia tecnológica, acelerar la transformación digital y situar a Renfe en el conocimiento y aplicación de tecnologías digitales claves en el escenario de liberalización.

Madrid, 23 de abril de 2021 (Mitma)

El ministro de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana, José Luis Ábalos, ha anunciado la creación de un Centro Tecnológico Avanzado para la Atención y Gestión de Clientes de Renfe que dará empleo directo y de calidad a más de 100 profesionales y que comenzará a operar el próximo verano.

En la reunión que ha mantenido con el presidente de la Junta de Extremadura, Guillermo Fernández Vara, el ministro ha afirmado que esta Comunidad Autónoma está en cada una de las políticas tractoras del Plan de Recuperación del Ministerio, que va a acelerar y reforzar la agenda de inversiones y reformas impulsada desde hace tres años para esta región.



Ábalos ha recordado que la digitalización, el reto demográfico y la lucha contra la despoblación son tres elementos fundamentales que recorren las diez políticas palanca del Plan de Recuperación y la puesta en marcha del Centro de Competencias Digitales que ha anunciado para Mérida aborda estas tres cuestiones.

Además, ha hecho hincapié en que el nuevo Centro para la Atención y Gestión de Clientes supondrá una herramienta clave en la estrategia comercial ante la nueva etapa decisiva que inicia el ferrocarril en España.

Apuesta clara por Extremadura

El ministro ha afirmado que Extremadura forma parte de la estrategia a corto, medio y largo plazo del Ministerio de Transportes, Movilidad y Agenda Urbana.

En este sentido, le ha trasladado al presidente extremeño las iniciativas que constituyen la agenda de Mitma y le ha mostrado su apuesta clara por este territorio aludiendo a las inversiones con las que se está dotando a esta región.

De este modo, Ábalos ha recordado que se está licitando inversión en una media de 300 millones euros al año frente a los escasos 30 millones que se licitaron en 2017. Desde junio de 2018 y hasta diciembre del pasado año, se ha incrementado la inversión ejecutada en un 70%, superando los 520 millones de euros.

Además, ha afirmado que, gracias también al impulso del Plan de Recuperación, Extremadura cuenta ya con unos presupuestos para este año que la sitúan a la cabeza del ranking por Comunidad Autónoma en cuanto al presupuesto de inversión del ministerio por PIB.

Esta apuesta inversora es la base sobre la que se sustentan todas esas actuaciones e iniciativas a las que ha hecho referencia y que permite:

- Ratificar que finalizarán las obras de la alta velocidad a finales de año.
- Compartir los resultados del ambicioso Plan de Transformación del sistema ferroviario extremeño que ha abordado desde su llegada al Ministerio.
- Poner en valor la intensa labor de rehabilitación de patrimonio desarrollado a través del programa de rehabilitación arquitectónica o



del 1,5% cultural, como es el caso de la Rehabilitación del hospital de San Miguel en Zafra, que el ministro visitó ayer.

- Compartir la política tractora y social de este Gobierno en relación con la vivienda, la rehabilitación económica y social en entornos residenciales, edificios públicos y la progresiva implementación de la Agenda Urbana.
- Iniciar un ambicioso programa a nivel estatal que arranca en Badajoz con la humanización de las travesías pertenecientes a la Red de Carreteras del Estado en pueblos, municipios y ciudades.
- Y continuar mejorando la seguridad, comodidad y nivel de servicio de los itinerarios de largo recorrido que tejen la malla de la Red de Carreteras del Estado a lo largo de esta Comunidad.

Impulsar la eficiencia tecnológica

El proyecto de Centro de Competencias Digitales que hoy se ha presentado forma parte del Plan de Deslocalización de Recursos anunciado hace unos meses por el ministro, concebido como motor de medidas para mejorar la competitividad, el desarrollo de nuevas actividades económicas, el aprovechamiento de recursos locales y el talento asociado al entorno.

La primera de las iniciativas de este Plan es la Estrategia para el desarrollo de los Centros de Competencias Digitales de Renfe, cuyo objetivo es internalizar y trasladar parte de los servicios centrales a localidades en las que se dispone de espacios por tratarse de enclaves de especial relevancia ferroviaria.

Desde Mitma ya se ha anunciado la puesta en marcha de dos Centros de Competencias Digitales en diferentes ámbitos ferroviarios: un "Cloud" de gestión y mantenimiento de infraestructuras en Teruel, y el Centro de Desarrollo de Robótica e Inteligencia Artificial de Alcázar de San Juan. El "Customer Care" de Mérida se convierte así en el tercer centro tecnológico que se pondrá en marcha.

El proyecto de lanzamiento de estos centros está alineado con los objetivos de digitalización del Plan Estratégico 2019-2023 de Renfe, que tiene como metas impulsar la eficiencia tecnológica, acelerar la transformación digital de la compañía y situar a Renfe en el conocimiento y aplicación de tecnologías digitales claves en el escenario de liberalización.



Centro Tecnológico Avanzado

Renfe, a través de su filial LogiRail, instalará en Mérida el Centro para la Atención y Gestión de Clientes de la compañía.

El centro se ubicará en la antigua nave del taller de Mérida, aledaña a la estación, que se habilitará por Renfe para tal fin. Además de ayudar a cumplir con los objetivos de digitalización de la economía y combatir la despoblación, el proyecto permitirá rehabilitar el patrimonio público en desuso. Se recupera así un antiguo espacio ferroviario para retomar en él un servicio de última generación vinculado también al ferrocarril.

La actividad comenzará en el verano de este año y, desde esa fecha, Mérida será el centro neurálgico de Renfe en la atención al cliente (ayuda en gestiones de compra, atención de las solicitudes de información o resolución de tareas de postventa, entre otras).

Para ello, el centro de trabajo dispondrá de tecnologías multicanal para que los clientes puedan solicitar ayuda a través de teléfono, mail, vía web o chat. La interacción con el cliente se realizará a través de los propios agentes, pero también con tecnologías digitales de traducción de voz a texto o mediante agentes virtuales.