

MANUAL

SERVICIOS BÁSICOS ESTACIÓN:

➤ **Información y atención al cliente.**

ADIF-PE-406-001-005. Rev. 1 Julio 2022.

➤ **Tratamiento de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en Estaciones de Viajeros.**

ADIF-P3-406-001-002. Rev. 4 febrero 2024.

➤ **Uniformidad personal y estilo.**

ADIF-PE-406-001-001. Rev. 2 julio 2022.

➤ **Manual de megafonía.**

Jefatura de Servicios al Cliente.
Dirección de Estaciones de Viajeros 20-10-2019 rev.2.

Manual Información y Atención al Cliente

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN _____	3
2	OBJETO _____	3
3	ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN _____	3
4	RESPONSABILIDADES _____	3
4.1	Subdirector Territorial _____	3
4.2	Jefe de Servicios al Cliente _____	3
4.3	Jefe de Gestión H24 _____	3
4.4	Jefe de Gestión de Servicios a Clientes _____	3
4.5	Jefe / Técnico de Estaciones _____	3
4.6	Supervisor Comercial H24 / CIIE (Centro de Información de incidencias estaciones Barcelona) _____	4
4.7	Supervisor Comercial / Factor Encargado / Factor / Personal externo _____	4
5	DEFINICIONES _____	4
5.1	Centro de Gestión H24 de Estaciones de Viajeros / CIIE (Centro de Información de Incidencias de Estaciones Barcelona). _____	4
5.2	Responsable de Guardia _____	4
5.3	Empresas Ferroviarias _____	4
5.4	Dirección de Comunicación _____	5
5.5	Servicio de transporte ferroviario _____	5
5.6	Establecimientos comerciales _____	5
5.7	C.T.R. (Centro de Tratamiento de Reclamaciones) _____	5
5.8	Servicio de Información Telefónica _____	5
5.9	Conceptos generales _____	5
5.9.1	Asistencia _____	5
5.9.2	Incidencia _____	5
5.9.3	Retraso _____	5
5.9.4	Transbordo _____	5
5.9.5	Objeto perdido _____	5
5.9.6	Reclamación _____	6
5.9.7	Sugerencia _____	6
5.9.8	Felicitación _____	6
6	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO _____	6
6.1	Descripción de las fases _____	6
6.1.1	Apertura de la dependencia _____	6
6.1.2	Acogida del cliente _____	6
6.1.3	Cliente expone necesidad _____	6
6.1.4	Resolución del asunto planteado _____	6
6.1.5	Despedida del cliente _____	10
6.1.6	Cierre de la dependencia _____	10
7	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA _____	11
8	ANEXO 1: FÓRMULAS DE CORTESÍA _____	12

1 INTRODUCCIÓN

Los clientes de las estaciones de Adif y los viajeros necesitan información relacionada con los servicios propios de las estaciones, horarios de trenes, autobuses (en las estaciones intermodales), debido a incidencias en la circulación, etc.

Además, nos demandan soluciones a situaciones que, por sus características, no se pueden resolver en otras dependencias.

Para atender estas necesidades, las estaciones pueden disponer de puntos de Información y atención al cliente personalizados.

2 OBJETO

Definir y desarrollar los criterios a seguir en dichas dependencias, con el fin de ofrecer un servicio ágil y satisfactorio para los clientes, de acuerdo a unos objetivos claramente definidos:

- Resolver los problemas que se le pueden plantear a los clientes dentro del recinto de la estación.
- Atender las necesidades de información de nuestros clientes, siempre teniendo en cuenta que tienen derecho a ser escuchados y a que se atiendan sus peticiones, de forma rápida, oportuna y personalizada.

3 ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplicable en todas aquellas estaciones de la Dirección de Estaciones de Viajeros que dispongan de puntos de Información y Atención al Cliente personalizados.

4 RESPONSABILIDADES

4.1 Subdirector Territorial

- Velar por el cumplimiento del *Procedimiento Específico de Atención e Información al Cliente* y proponer las acciones de mejora necesarias.

4.2 Jefe de Servicios al Cliente

- Establecer los canales de distribución de la información.

4.3 Jefe de Gestión H24

- Recabar los datos de posibles incidencias para informar a las estaciones.
- Comunicar los datos de las incidencias a las estaciones afectadas y al servicio de información telefónica.
- Recabar las posibles incidencias en las estaciones que puedan afectar a la prestación del servicio a los viajeros para comunicarlo a las empresas ferroviarias y a los gestores de la circulación de trenes.
- Asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de la Dirección de Estaciones de Viajeros sobre el desarrollo de las guardias.

4.4 Jefe de Gestión de Servicios a Clientes

- Proveer a la dependencia de toda la documentación necesaria para el desarrollo del servicio y mantenerla actualizada.
- Velar por el cumplimiento del *Procedimiento Específico de Atención e Información al Cliente* y proponer las acciones de mejora que considere necesarias.

4.5 Jefe / Técnico de Estaciones

- Asegurar la dotación y funcionamiento de los recursos, operativas técnicas y medios

técnicos e informáticos de los puestos.

- Dar solución a situaciones especiales no contempladas en el *Procedimiento Específico de Atención e Información al Cliente*.
- Supervisar la correcta implantación del procedimiento y elaborar y aceptar propuestas de acciones de mejora en el ámbito de su competencia.

4.6 Supervisor Comercial H24 / CIIE (Centro de Información de incidencias estaciones Barcelona)

- Recabar los datos de posibles incidencias para informar a las estaciones.
- Comunicar los datos de las incidencias a las estaciones afectadas y al servicio de información telefónica.
- Recabar las posibles incidencias en las estaciones que puedan afectar a la prestación del servicio a los viajeros para comunicarlo a las empresas ferroviarias y a los gestores de la circulación de trenes.
- Asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de la Dirección de Estaciones de Viajeros sobre el desarrollo de las guardias.

4.7 Supervisor Comercial / Factor Encargado / Factor / Personal externo

- Asegurar el cumplimiento del *Procedimiento Específico de Atención e Información al Cliente* en todo su ámbito de actuación y proponer acciones de mejora.
- Recabar la información necesaria de los servicios concernidos de ADIF.
- Asegurar la actualización y disponibilidad de la información necesaria, en todo momento, en los puestos de información y Atención al Cliente, así como la dotación y buena funcionalidad de los medios para acceder a ella o para transmitirla, desde los mismos.
- Escuchar, analizar, consultar, orientar y responder las solicitudes de información y Atención al Cliente, tanto en situaciones normales, como en circunstancias especiales.
- Transmitir los datos de la incidencia a los servicios de Megafonía y al Jefe / Técnico de Explotación.
- Transmitir información de la incidencia y de las actuaciones consecuentes establecidas siempre que el cliente pregunte explícitamente por ello o cuando afecte al trayecto a utilizar por el cliente.
- Recabar información del Centro de Gestión correspondiente, Supervisor H24, Puestos de Mando, y del Centro Operativo de Circulación sobre el alcance, medidas a tomar y resto de asuntos de interés en caso de incidencia e informarles de las actuaciones que se desarrollen en la estación en relación con ella.

5 DEFINICIONES

5.1 Centro de Gestión H24 de Estaciones de Viajeros / CIIE (Centro de Información de Incidencias de Estaciones Barcelona).

Facilitar la información de las incidencias en las estaciones, tráfico ferroviario, etc. a las estaciones afectadas y a los centros de atención telefónica.

5.2 Responsable de Guardia

Agente que, grafiado semanalmente, recibe la información relevante de las incidencias que afectan al ámbito de la Subdirección Territorial, participando activamente en las mismas de acuerdo con las normas del desarrollo de guardias, en caso de ser necesario.

5.3 Empresas Ferroviarias

Empresa responsable de la puesta en circulación y gestión de su material y la tracción de los

trenes de su competencia, así como de la comercialización, en general.

5.4 Dirección de Comunicación

Organismo de Adif encargado de proporcionar a los medios de comunicación y redes sociales, la información solicitada.

Será la encargada de facilitar información sobre las infraestructuras ferroviarias: señalización, vías, estaciones (excepto las gestionadas por Cercanías), terminales de mercancías, etc. De igual forma, facilitará la información relativa a las incidencias o accidentes en las infraestructuras ferroviarias, así como la encargada de gestionar las autorizaciones de prensa, a fotógrafos y medios de comunicación en las instalaciones de las Estaciones gestionadas por ADIF.

5.5 Servicio de transporte ferroviario

Es el relacionado con la explotación de los servicios y productos ofertados por los Operadores de Transporte.

5.6 Establecimientos comerciales

Son los servicios comerciales complementarios al transporte ferroviario, ubicados dentro del espacio de la estación.

5.7 C.T.R. (Centro de Tratamiento de Reclamaciones)

Departamento receptor de reclamaciones cuya misión es la de fidelizar al cliente básicamente a través de su tratamiento.

5.8 Servicio de Información Telefónica

Servicio de información telefónica de ADIF.

5.9 Conceptos generales

5.9.1 Asistencia

Consiste en la puesta a disposición, los recursos humanos existentes y los medios técnicos disponibles, como por ejemplo sillas de ruedas, para aquellos casos en que se precise, como por ejemplo situaciones en se requiera asistencia médica, etc.

La disposición de los recursos humanos y medios técnicos necesarios para la prestación de la asistencia se regulará según los convenios establecidos entre Adif y las distintos Empresas Ferroviarias.

5.9.2 Incidencia

Circunstancia que altera el servicio previsto que se presta a los clientes, tanto en la propia estación, como en los trenes, y que, de manera general, será comunicada por los servicios correspondientes.

5.9.3 Retraso

Tiempo de exceso sobre la hora prevista de llegada o salida.

5.9.4 Transbordo

Traslado de un medio de transporte a otro cuando el primero quede afectado por una incidencia.

5.9.5 Objeto perdido

Elemento olvidado por el cliente en algún tren o dependencia de Adif y que es entregado en

la oficina de Información y Atención al Cliente.

5.9.6 Reclamación

Desacuerdo expuesto por el cliente relativo a la prestación defectuosa de un servicio según su criterio.

Puede ser presentada verbalmente o por escrito, y el cliente puede solicitar una compensación económica, o de otra naturaleza, o no solicitar ninguna compensación.

5.9.7 Sugerencia

Recomendación realizada por un cliente relativo a la posible mejora de un servicio.

5.9.8 Felicitación

Comunicación verbal o escrita que realiza el cliente ante la satisfacción por el servicio prestado.

6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

6.1 Descripción de las fases

A continuación, se detallan las fases de actuación en las distintas funciones a realizar en los puestos de Información y Puntos Adif.

6.1.1 Apertura de la dependencia

La persona encargada de la apertura de la dependencia realizará las siguientes tareas:

- Proceder al encendido del alumbrado y puesta en marcha de los equipos informáticos, debiendo comunicar al Supervisor Comercial o encargado de Mantenimiento cualquier anomalía que impida el desarrollo normal del servicio.
- Revisar la información y dotación de elementos necesarios disponible en su puesto de trabajo y las novedades que hubiera lugar, por modificaciones de horarios, por nuevas programaciones o cualquier otra que pudiera ser de interés para los clientes. Ante la falta de material o anomalía, deberá comunicarlo inmediatamente a su responsable, para que éste tome las medidas oportunas.
- Seguidamente esperará la llegada de clientes, realizando mientras tanto, y en los espacios libres de actividad, las actuaciones necesarias de preparación de documentos, informes, envíos de reclamaciones, dotación de elementos en botiquín, etc.

6.1.2 Acogida del cliente

El proceso se inicia con la entrada del cliente en la oficina, momento en que el agente encargado del servicio le acogerá de acuerdo con las fórmulas de cortesía y estilo personal contempladas en el procedimiento de "Uniformidad y Estilo Personal", escuchando activamente su necesidad.

6.1.3 Cliente expone necesidad

Una vez expuesta la necesidad por parte del cliente, se procederá a su resolución en caso de que sea posible.

6.1.4 Resolución del asunto planteado

Tras escuchar atentamente la petición realizada por el cliente, analizará antes de buscar la respuesta más adecuada a su necesidad y lo más satisfactoria posible para el cliente. Una vez

que esté seguro de haber comprendido qué es lo que solicita el cliente, deberá apoyarse en los medios de información apropiados, basarse en datos contrastables y no en suposiciones y ser formulada de forma clara y precisa. Deberá cerciorarse, además, de su buena comprensión por el cliente y en su defecto, deberá complementar la respuesta con las explicaciones que fueren necesarias.

Si la demanda de información no fuera clara o correcta, el agente deberá recabar las aclaraciones que fueren necesarias, hasta detectar y delimitar con seguridad la necesidad de información del cliente.

Según el asunto planteado por el cliente, las medidas a tomar variarán en función del mismo, relacionándose a continuación las más usuales.

6.1.4.1 Información de horarios de trenes y autobuses y vías y dársenas

En ocasiones los clientes demandan información puntual sobre horarios de trenes y autobuses y acceso a vías, en la medida de lo posible, habrá que intentar resolver sus cuestiones; si ello no es posible, se le orientará al servicio del Operador correspondiente si existe.

6.1.4.2 Información en caso de incidencias

La incidencia puede afectar a un tren o a la línea férrea, y la comunicación puede llegar a través del Centro Gestión H24/ CIIE, Centros de Gestión de los Operadores, Puestos de Mando, del Centro de Gestión de Red, de los Responsables de Guardia de la Dirección de Estaciones de Viajeros, de los propios clientes, o de agentes implicados en la misma.

En todo caso, se actuará siguiendo las directrices del Plan de Contingencias de ADIF y de los Planes de Contingencia de las Empresas Ferroviarias.

La incidencia también puede tener lugar en la propia estación, en cuyo caso, se trabajará en colaboración con todas las dependencias de la Estación, coordinadas por el responsable de la estación, siguiendo las pautas que éste determine. Si la noticia llega primero al punto de Información o Atención al Cliente, habrá que transmitírsela a éste cuanto antes.

6.1.4.3 Acceso de Clientes a Andenes o salas de embarque

En algunos casos surge la necesidad de que algún cliente acceda a los andenes o a las salas de embarque, en las que actualmente se tiene acceso restringido para viajeros con billete.

Cuando se presente el caso de que alguna persona, de forma excepcional y absolutamente necesaria, y precise acceder a los andenes, será siempre el Supervisor Comercial o persona en quien delegue, el que contacte con Seguridad para que den su conformidad, en cuyo caso se comunicará al control de acceso.

6.1.4.4 Avisos (Notas por megafonía, Radiotransmisor, Telefónicos)

Todo lo relacionado con las notas de carácter interno, así como los avisos por radiotransmisor a los servicios internos y mensajes a los clientes recibidos en esta oficina, previa autorización del Supervisor Comercial, se canalizarán desde ella al servicio o persona correspondiente.

6.1.4.5 Objetos perdidos

Se actuará según lo dispuesto en el procedimiento de "Gestión de Objetos perdidos".

6.1.4.6 Tramitación de Reclamaciones / Sugerencias / Felicitaciones

Cuando el cliente manifieste su deseo de formular una reclamación, habrá que preguntarle el motivo, intentando dar solución en la medida de lo posible. Si aun así decide formularla, se le facilitará el "Libro de Reclamaciones" correspondiente.

Una vez cumplimentada, se comprobará que el cliente ha puesto sus datos correctamente, con objeto de garantizar el envío de contestación, y se le entregará la copia correspondiente, sellada. Se hará copia de todos los documentos que aporte para adjuntarlos a la reclamación y que sirvan de ayuda a la respuesta de Postventa. En el caso de necesidad de aportar

billetes, se solicitarán los originales o una copia de los mismos.

En el caso de reclamaciones sobre el servicio de información telefónica de Adif, se le solicitarán los siguientes datos:

- Fecha y hora de la llamada
- Teléfono desde el que efectuó la llamada

Si el cliente no desea rellenar una reclamación, pero manifiesta su deseo de hacer constar su problema, se le facilitará una hoja de "Sugerencias", procediendo del mismo modo que en la hoja de reclamaciones.

Para todo lo que no esté contemplado en éste procedimiento se tendrá en cuenta lo contenido en el procedimiento de "Tratamiento de Reclamaciones y Sugerencias".

6.1.4.7 Accidentes de personas en recintos interiores de las estaciones gestionadas por Adif

Tienen derecho a las protecciones y coberturas del seguro de daños / lesiones personales de ADIF/ADIF A.V., las personas accidentadas (con daños corporales) dotadas de título de transporte, siempre y cuando el accidente ocurra en los recintos interiores (edificio principal o de viajeros, andenes y pasos de personas entre vías a nivel o inferiores) de las estaciones gestionadas por Adif/Adif A.V.

Por tanto, en estos casos, se establecerá el Formulario de Notificación de Accidentes (Póliza de Seguros en vigor), del cual es necesario disponer en número suficiente en la Oficina de Información o Atención al Cliente. Los impresos serán cumplimentados y firmados, siempre, por los accidentados o personas que los representen. Los agentes que presten servicio en dicha Oficina se abstendrán de cumplimentar la parte destinada a los reclamantes.

La tramitación, tal y como se indica en el formulario, será la siguiente:

- Ejemplar para Accidentado / Lesionado: se entregará al viajero que efectúa la reclamación.
- Ejemplar para el empleado que tramita la reclamación: quedará en posesión de Oficina de Información o Atención al Cliente.
- Ejemplar para ADIF/ADIF A.V.: se enviará a la Subdirección de Gestión Integral de Riesgos.

En caso de accidentes con daños corporales de personas sin título de transporte, también se establecerá el Formulario de Notificación de Accidentes (Póliza de Seguros en vigor). El agente de ADIF que tramite la notificación de accidente deberá informar, en el espacio previsto para ello del impreso original del citado formulario, de las circunstancias concretas del accidente, para que posteriormente se pueda estimar o rechazar la protección.

El establecimiento del Formulario de Notificación de Accidentes no presupone la aceptación del siniestro por parte de la aseguradora.

En cualquier caso, la extensión de cobertura a daños materiales, requiere la existencia de daño o lesión personal previa.

El seguro de daños / lesiones personales de ADIF/ADIF A.V. no es un seguro de accidentes de trabajo y por ello el personal de servicio en las instalaciones de ADIF/ADIF A.V. no dispone de cobertura.

6.1.4.8 Resolución de incidencias del servicio de Consignas

En caso de aclaración o de incidencia del servicio de consignas, los clientes podrán dirigirse al servicio de información o Atención al Cliente de la estación correspondiente, para su resolución.

6.1.4.9 Ayudas a viajeros en circunstancias especiales

Adif pone a disposición de los viajeros con discapacidad o movilidad reducida un servicio

denominado Adif acerca. Se trata de un servicio personalizado que orienta, informa y facilita al viajero el acceso y tránsito por las estaciones, así como la asistencia en la subida y bajada de los trenes. El servicio comprende, tanto el recibimiento del viajero en el punto de encuentro de la estación de origen, asistencia en el tránsito por la estación y su subida y acomodo en el tren, como la recogida en destino en la plaza asignada en el tren y su desembarco y acompañamiento hasta el lugar previamente establecido en la estación de destino.

En el caso particular de invidentes, se les informará sobre las características del entorno y recinto de la estación, de la existencia de los tótems interactivo y puntos de acogida, si los hubiere. Así como de la existencia de bandas en el suelo de delimitación en andenes, cuando por sus condiciones de rugosidad o textura pudieran ser percibidas por ellos.

6.1.4.9.1 Comunicación de incidencias en las instalaciones de la estación

Cuando se detecte una incidencia en las instalaciones de la estación (obras, averías en escaleras mecánicas, ascensores, ...) que pueda afectar a la prestación de los servicios ayuda a viajeros con discapacidad, se deberá comunicar a estos para que tomen las medidas correspondientes y dependiendo de la duración de la afectación, ésta será comunicada al Supervisor H24 de Estaciones de Viajeros / CIE para su transmisión a los gestores de los servicios.

6.1.4.10 Autorización para fotografiar / filmar

Dado que la estación es un centro abierto al público en un horario muy extenso, y la frecuencia con que utilizan el tren como medio de transporte las más diversas personalidades, existe la necesidad de autorizar a prensa, fotógrafos y demás medios de comunicación, para realizar su trabajo en la estación.

Esta autorización es competencia de las Delegaciones de PRENSA de Adif, con las limitaciones lógicas en cuanto a lugares restringidos y o/privados.

El responsable del punto de Información y Atención al Cliente en la estación, prestará la ayuda necesaria a los medios de comunicación para que la Delegación de PRENSA de Adif correspondiente les autorice.

En el caso de tener una autorización verbal por parte de la Delegación de Comunicación correspondiente, la estación cumplimentará el formato elaborado al efecto, avisando posteriormente al servicio de seguridad de la estación.

De este documento se entregará copia a la persona o personas autorizadas y se enviará por correo electrónico a la Delegación de PRENSA de Adif correspondiente.

El documento original y el correo electrónico o "reporter" del fax servirán como evidencia de la gestión realizada por parte de la Estación.

6.1.4.11 Responsabilidad Corporativa para acciones de Estación Abierta

A través de su Plan de Acción Social, Adif trata de dar respuesta a los desafíos que en materia de cohesión social plantea la sociedad en relación con su actividad. Uno de los objetivos estratégicos que fijados es facilitar un servicio público accesible y contribuir a la mejora de las comunidades locales y de los colectivos vulnerables. Para ello, Adif cuenta desde 2007 con el Programa Estación Abierta. Este proyecto pone a disposición de las organizaciones sin ánimo de lucro e instituciones públicas, espacios en las estaciones para la realización de exposiciones, conciertos, campañas de difusión y sensibilización en valores y todo tipo de actividades.

El modo de solicitar la autorización para realizar una de estas actividades es cumplimentando el formulario que pueden encontrar en la página web (espacio Ocio y Cultura) y enviarlo a donde se indique.

6.1.4.12 Responsabilidad Corporativa para acciones de Acción Social de ADIF

Adif facilitará mediante sus medios de comunicación y portal corporativo INICIA, apoyo en la comunicación y difusión de actividades de acción social.

Cualquier consulta sobre estos asuntos puede ser derivada a rsc@adif.es.

6.1.4.13 Recepción de trámites reclamaciones, sede electrónica ADIF

ADIF goza de personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines y patrimonio propio y se rige por lo establecido en la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario, en la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Por esta razón, ADIF se encuentra dentro del alcance de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que garantiza el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

Por este medio, el ciudadano puede iniciar los siguientes trámites:

- Solicitudes, presentación de escritos y comunicaciones
- Reclamaciones
- Quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la sede de forma electrónica, o bien, descargar los formularios y entregarlos de forma presencial.

Los documentos de este tipo que los ciudadanos puedan entregar en una estación, se recepcionarán para ser enviados por cartería interna a la dirección siguiente:

SECRETARÍA GENERAL

C/ Sor Ángela de la Cruz, nº 3 – 7ª Planta

28020 Madrid

o bien, si se pueden escanear, se remitirá a la dirección de correo electrónico secretariageneral@adif.es.

6.1.4.14 Protección de datos personales. Solicitud de acceso a derechos ARCO

ADIF tiene, cuando proceda, el deber de garantizar los derechos a las personas físicas titulares de datos personales en relación a su acceso, rectificación, cancelación u oposición, de conformidad con la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal vigente.

Cuando un cliente, viajero, empleado, ciudadano, etc. se presente en una estación solicitando el ejercicio de derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación u oposición) se le informará cómo ejercitar estos derechos indicados en la página web de ADIF, donde también se podrán descargar los modelos de las solicitudes para ejercitar los derechos correspondientes.

En cualquier caso, nunca serán tratados como una reclamación.

6.1.4.15 Encaminamiento al departamento adecuado

En aquellos casos no contemplados en esta fase serán consultados para su resolución con el responsable de la estación, o persona en quién delegue.

Si no se pudiera facilitar una respuesta adecuada o si el cliente solicitara una información fuera de su alcance, se le deberá reorientar hacia las personas que puedan resolver las necesidades de información manifestadas o se le facilitarán los teléfonos de contacto con los organismos apropiados, siguiendo las normas de cortesía.

6.1.5 Despedida del cliente

Una vez atendida la demanda del cliente, se le despedirá de acuerdo con la fórmula de cortesía y estilo personal establecida en el procedimiento de "Uniformidad y Estilo Personal".

6.1.6 Cierre de la dependencia

El agente encargado del cierre de la dependencia procederá a organizar y archivar la

documentación generada durante el día y dejará todo dispuesto para la apertura de la dependencia en las debidas condiciones de orden.

Apagará los equipos informáticos, manteniendo encendidos aquellos que por necesidades del servicio exijan su funcionamiento permanente. Igualmente hará con el alumbrado, dejando encendido el básico y apagando el resto.

7 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Norma sobre control de Uniformidad y Estilo Personal de la DEV.
- Aplicación Adif en tú móvil
- Aplicación AVISA
- Normas para la realización del Servicio de Guardias en la Dirección de Estaciones de Viajeros.
- Manual de Información Megafónica.
- Gráfico de ocupación de las vías
- Reglamento de Régimen interior de la estación intermodal de Almería.
- Uniformidad y Estilo personal.
- Tratamiento de Reclamaciones y Sugerencias.
- Gestión de Objetos Perdidos.

NOTA:

El presente manual ha sido elaborado de acuerdo con los procedimientos de la dirección de estaciones de viajeros y contiene los aspectos más significativos.

FÓRMULAS DE CORTESÍA

En las distintas etapas del actual procedimiento se emplearán, cuando proceda, las siguientes frases de cortesía:

- Buenos días / tardes / noches. ¿En qué puedo ayudarle?
- Buenos días / tardes / noches. (para clientes de Cercanías)
- ¡Por favor! Acompañeme...
- Con mucho gusto le indicaré donde se encuentra nuestro servicio de ...
- Permítame que le ayude...
- Le acompañaré personalmente hasta...
- ¡Por favor! Diríjase a...
- Si necesita algo más, tendré mucho gusto en orientarle
- No se preocupe, se lo explico / repito de nuevo
- Estamos a su disposición
- Si no desea nada más, adiós, buenos días / buenas tardes / buenas noches
- Gracias por su opinión / aviso / sugerencia
- Cuento con nuestros servicios, estamos encantados de tenerle como cliente
- Si desea Vd. algo más, sobre alguno de nuestros servicios, ya sabe que estamos a su disposición.

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO	3
3.	ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN	3
4.	RESPONSABILIDADES	3
5.	DEFINICIONES	5
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	7
6.1.-	DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO	7
7.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	13
8.	REGISTROS.....	13
9.	ANEXOS Y FORMATOS.....	13

1. INTRODUCCIÓN

La actividad de tratamiento de reclamaciones, sugerencias, y felicitaciones, es un complemento importante al conjunto de los Servicios que lleva a cabo la Dirección de Estaciones de Viajeros (DEV en adelante) desde la Dirección General de Negocio y Operaciones Comerciales (DGNOC en adelante) y contribuye a que la prestación de éstos se realice bajo condiciones controladas.

Además, las reclamaciones y sugerencias, derivadas de posibles incumplimientos de requisitos legales o de otro tipo, incidencias o desviaciones, facilitan la comunicación con los clientes para conocer sus expectativas y detectar oportunidades de mejora en nuestra gestión y, su correcto tratamiento, favorece la fidelización de los mismos.

2. OBJETO

Establecer la sistemática de actuación en la recepción, encaminamiento y tratamiento de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que presentan los clientes.

3. ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN

Es de aplicación a la recepción y encaminamiento de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que se presenten en las estaciones gestionadas por la DEV.

En cuanto a su tratamiento, es de aplicación a:

- Todas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones referentes a los servicios e instalaciones de las estaciones y/o dependencias gestionadas por la DEV y las gestionadas por otras Áreas o Direcciones para las que la DEV realiza el trabajo de resolución de reclamaciones.

Las reclamaciones de tipo Medioambiental serán gestionadas según el Procedimiento de Gestión de la información ambiental ADIF-PG-109-001-006 y encaminadas según el anexo ADIF-PE-406-001-002-A-01 del presente procedimiento.

4. RESPONSABILIDADES

- **Jefatura de Servicios al Cliente**

Seguir el cumplimiento del presente procedimiento y promover las actualizaciones necesarias.

Establecer los criterios de actuación, tanto externa como interna, sobre la gestión de las reclamaciones y sugerencias.

Efectuar el seguimiento de las reclamaciones y sugerencias y estudiar las oportunidades para la mejora de la gestión.

Elaborar los informes consolidados sobre reclamaciones, que se estimen necesarios.

Resolver las Reclamaciones Especiales.

Contactar con los Centros de Tratamiento de Reclamaciones (CTR) para enviar y demandar información y para asesorarles sobre la aplicación del presente Procedimiento.

Proponer acciones de mejora en el Servicio de tratamiento de reclamaciones

- **Jefaturas de Gestión de Servicios al Cliente / Jefaturas de Servicios y Mantenimiento**

Velar por el cumplimiento del presente procedimiento en su ámbito de aplicación.

Estudiar junto a los CTR, o a petición de éstos, las sugerencias recibidas y su posibilidad de implementación en la gestión en su ámbito territorial.

Responsabilizarse directamente de aquellas reclamaciones que, por sus características especiales, puedan requerir una contestación específica.

Analizar la información recibida a través de las reclamaciones y sugerencias, y proponer y promover acciones de mejora.

Seguimiento de las acciones de mejora que puedan desprenderse de las reclamaciones.

Asesorar sobre la aplicación del procedimiento a los CTR de las Subdirecciones de Estaciones, así como colaborar con el personal de los CTR en el proceso de envío y solicitud de información y en el establecimiento de criterios de actuación para la resolución de las reclamaciones.

- **Jefaturas Comerciales de la Dirección de Explotación Comercial**

Colaborar con el personal de los CTR en el proceso de envío y solicitud de información y en el establecimiento de criterios de actuación para la resolución de las reclamaciones de su competencia.

Efectuar un seguimiento de las reclamaciones y sugerencias de los clientes de su ámbito y competencia y estudiar las oportunidades para la mejora de la gestión.

- **Jefaturas de Estaciones / Supervisor Comercial**

Asesorar sobre la aplicación del procedimiento y efectuar el seguimiento de su cumplimiento en las estaciones de su ámbito.

Atender aquellas reclamaciones que por sus características especiales puedan requerir un tratamiento concreto, atendiéndolas personalmente si fuera preciso.

Solicitar y recibir la dotación necesaria de Libros de Reclamaciones comprobando que estén correctos y completos, y hojas de sugerencias.

Controlar el número de Libros de Reclamaciones abiertos en cada estación y llevar el control de existencias.

Controlar que siempre existan hojas de sugerencias a disposición de los clientes.

Conservar archivados durante un año los Libros de Reclamaciones ya cumplimentados, a contar desde la fecha de la última reclamación escrita.

- **Personal Responsable de Información y Atención al Cliente en las Estaciones**

Atender las reclamaciones y sugerencias que presenten verbalmente los clientes en Atención al Cliente, ofreciéndoles la información y soluciones necesarias para que el cliente quede satisfecho.

Ofrecer el Libro de Reclamaciones, las hojas de sugerencias o la posibilidad de presentación de reclamaciones por medios electrónicos para que el cliente exponga su reclamación o sugerencia por escrito, si a pesar de ofrecer la mejor información y soluciones posibles el cliente no quedase satisfecho.

Entregar al cliente las hojas correspondientes, de acuerdo a las instrucciones del Libro de Reclamaciones.

Comprobar que el cliente ha cumplimentado en la hoja de reclamaciones todos los datos necesarios para poder resolver adecuadamente, incluidos los datos domiciliarios para que se le pueda dar una respuesta.

Conseguir toda la información necesaria que posibilite cumplimentar el recuadro inferior de la hoja de reclamación correspondiente al Informe de la Dependencia, incluyendo informe aparte si fuera necesario, al objeto de que los Centros de Tratamiento de Reclamaciones de la DEV, o de cualquier otra Dirección, tengan la mayor objetividad posible en el análisis de las reclamaciones.

Encaminar adecuadamente, de acuerdo a las instrucciones recibidas en cada momento, las hojas de reclamación y de sugerencias.

Velar porque el Libro de Reclamaciones esté siempre a disposición del cliente, y ofrecer el Libro de Reclamaciones al cliente que lo solicite, asesorándole sobre su utilización y proceso que seguirá.

Velar porque el buzón de sugerencias esté siempre a disposición de los clientes y con hojas de sugerencias disponibles.

- **Supervisor Comercial o Personas que realicen las funciones en los CTR de Estaciones de Viajeros**

Registrar y abrir expediente en la aplicación Reclama de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el CTR.

Analizar y resolver todas las reclamaciones recibidas, de acuerdo al proceso establecido en el presente procedimiento.

Analizar y encaminar adecuadamente al departamento responsable las sugerencias recibidas.

Encaminar adecuadamente al departamento responsable las felicitaciones recibidas.

Proponer acciones de mejora, comunicándoselas a las Jefaturas de Gestión de Servicios a Clientes/ Jefaturas de Servicios y Mantenimiento.

5. DEFINICIONES

- **Reclamación:** Desacuerdo relativo al incumplimiento de un requisito, legal o de otro tipo, o a la prestación defectuosa de un servicio. La reclamación puede ser presentada verbalmente o por escrito, ante el personal de Atención al Cliente, o por otros canales.

- **Sugerencia:** Comunicaciones aportando propuestas de acciones de mejora.
- **Felicitación:** Comunicación de satisfacción expresada por un cliente en relación a un servicio recibido.
- **Puntos de Recepción:** Son puntos de recepción de reclamaciones todas las estaciones con actividad comercial. Son puntos de recepción de sugerencias las estaciones gestionadas por la DEV.

El cliente también podrá presentar sus reclamaciones y/o sugerencias a través de cualquier otro medio, como puede ser correo electrónico, medios electrónicos, al Buzón ético de ADIF, o bien al de Estaciones, Postventa, correo postal, etc.

- **Centro de Tratamiento de Reclamaciones (CTR):** Departamento especializado en resolución de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. Se considera la Oficina Central Acerca (OCA) como CTR a efectos de este procedimiento.
- **Oficina Central Acerca (OCA):** Departamento especializado en la coordinación de las actividades operativas, que ejerce como CTR en la resolución de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con el servicio Adif Acerca de asistencia a personas con discapacidad y movilidad reducida.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1.- DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO

Fase 1

Acogida al cliente.

Cuando el cliente se persone a exponer su problema o necesidad en la Oficina de Atención al Cliente, o en la Oficina del Supervisor Comercial, el responsable de atenderle:

- 1.- Establecerá diálogo con el cliente, con el fin de recabar el máximo de información para poder analizar la situación.
- 2.- Si es posible se le ofrecerá asiento y en todo momento se mantendrá un tono de conversación cordial y una actitud y atención conforme a las normas de Uniformidad y Estilo Personal del PE-406-001-001.
- 3.- En situaciones de recepción masiva de clientes, se procurará su atención en la forma más eficaz y ágil posible.

Con los datos aportados por el cliente se analizará el problema o necesidad planteada y se le informará sobre las circunstancias que han ocasionado la situación, si ello es posible, agradeciéndole su colaboración o disculpando a la empresa por el suceso.

Siempre se tratará de resolver el problema o necesidad planteada por el cliente y, siempre, de acuerdo a los criterios establecidos.

Cuando se estime que no se dispone de todos los datos para darle una respuesta satisfactoria, se recabará la información necesaria.

Registro: No aplica.

Responsable: Personal Responsable de Información y Atención al Cliente.

Fase 2

Alternativas de resolución.

Cuando se tengan todos los datos posibles y analizada la situación, se ofertará al cliente las posibles alternativas de resolución:

- Explicación verbal
- Hoja de Sugerencias o felicitaciones
- Libro de Reclamaciones
- Posibilidad de presentación por medios electrónicos
- Otras soluciones

Cuando le rebase el problema y no sea posible aplicar un criterio suficiente para resolver, podrá consultar con su Supervisor Comercial, Jefe de Estaciones, Jefe de Gestión de Servicios a Clientes/Jefes de Servicios y Mantenimiento de la Subdirección, o con el personal superior con responsabilidad que sea posible localizar.

En la medida de lo posible se intentará siempre dar una solución al cliente, argumentada acorde a su petición. Una vez expresadas al cliente las opciones de resolución, éste determinará la que mejor se ajusta a su interés.

Si después de todas las gestiones realizadas el cliente no quedara satisfecho, se le ofrecerá el Libro de Reclamaciones, las Hojas de Sugerencias o la posibilidad de presentación de reclamaciones por medios electrónicos para que refleje su reclamación o sugerencia por escrito.

Para reducir el tiempo de espera de los clientes que desean presentar reclamaciones, cuando éstos representan un número elevado, podrá existir más de un Libro de Reclamaciones abierto. En estos casos el Jefe de Estaciones o, en su caso, el Supervisor Comercial controlará el número de Libros abiertos en cada estación de su ámbito.

Ante una situación de acumulación de clientes en espera de presentación de sus reclamaciones, o ante la circunstancia en la que el cliente manifieste su escaso tiempo para presentar su reclamación, se enfatizará en la posibilidad de presentar su reclamación por medios electrónicos, indicando los códigos QR presentes en la cartelería a disposición, o el que se encuentra presente dentro del Libro de Reclamaciones.

Se indicarán al cliente los apartados a rellenar para la correcta identificación de la reclamación, y se le explicará el proceso que la misma seguirá a partir de ese momento.

Si los datos de la reclamación no son correctos o están incompletos, el agente encargado de atender la reclamación indicará al cliente el error o la falta de datos para su corrección, haciendo legible y comprensible la reclamación, utilizando las fórmulas de cortesía pertinentes.

Una vez que el cliente haya concluido con la cumplimentación de su reclamación, el agente encargado le entregará, selladas con el sello de la dependencia, las hojas número 2 y 3 al cliente (identificadas como *Copia 1. Ejemplar para el cliente* y *Copia 2. Ejemplar para el cliente*).

Reclamaciones consideradas Nulas

Si a pesar de indicárselo, el cliente rechaza aportar alguna forma de contacto para dar respuesta a su reclamación (correo electrónico, dirección y / o teléfono de contacto) se considerará la reclamación nula, y así se indicará en la misma, grapando original y matriz en el libro, y señalándola con el texto "ANULADA POR FALTA DE DATOS DE CONTACTO" en el original, en la matriz del libro y en el informe de la misma.

Asimismo, si el cliente rechaza llevarse las copias, se entenderá que desiste de realizar la reclamación, y la misma también se considerará nula, grapando en el libro todas las copias y la matriz, y señalando en todas ellas el texto "ANULADA POR RECHAZAR EL CLIENTE SUS COPIAS", tanto en el texto de la reclamación, como en el informe.

En ambos casos, se enviará al CTR correspondiente una fotografía (en formato .jpg, ó .pdf), de la copia del juego identificada como *Ejemplar para ADIF/ADIF Alta Velocidad*, mientras que dicha copia quedará en la matriz del Libro (de acuerdo a lo previsto en el Real Decreto 2387/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario), dándola por cerrada.

Registro: Hoja de sugerencias y felicitaciones,
Libro de reclamaciones.

Responsable: Personal Responsable de Información y Atención al Cliente.

Fase 3

Despedida del cliente y encaminamiento.

Se esperará a que el cliente sea el que inicie el fin del contacto. Si éste se dilatara, se procurará promoverlo utilizando las fórmulas de cortesía que procedan según el procedimiento de Uniformidad y Estilo Personal del PE-406-001-001.

En todos los casos, independientemente de la Subdirección que resuelva la reclamación, el agente que recepciona la reclamación deberá cumplimentar el apartado "informe de la dependencia", de las hojas de reclamaciones, con la información conseguida sobre la causa de reclamación o motivo de la reclamación. Además de especificar el encaminamiento de la misma, se deberá incluir:

- Toda la información que se disponga.
- La gestión realizada ante el cliente por la persona que atiende la reclamación.
- Firmando y sellando dicha información.
- Informe de la dependencia.

Si existe mayor documentación o es necesario un informe más amplio, se adjuntará a la reclamación.

A las reclamaciones que deban ser resueltas por la DEV se les dará el tratamiento que se describe en el apartado correspondiente de este procedimiento.

Registro: Hoja de sugerencias y felicitaciones,
Libro de reclamaciones.

Responsable: Personal Responsable de Información y Atención al Cliente,
Supervisor comercial / Responsable mantenimiento.

Fase 4

Tratamiento de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones escritas.

Las reclamaciones escritas pueden presentarse en forma de:

- Hoja de Reclamaciones
- Escrito del cliente
- Correo electrónico
- Sede Electrónica
- Medios electrónicos

Esta fase se inicia al llegar la reclamación escrita al CTR correspondiente, según establece el Anexo 1, Encaminamiento de la Reclamaciones.

El Supervisor Comercial, o persona que realiza sus funciones, abrirá el expediente correspondiente en un plazo máximo de 72 horas, contados desde el momento que entra la reclamación en el CTR, registrando la reclamación.

Dentro de ese mismo plazo de 72 horas, si la reclamación no se considera nula, se enviará acuse de recibo al cliente, siempre que se prevea que el tiempo de contestación de la reclamación va a ser superior a 5 días hábiles. El acuse de recibo consistirá en notificarle la recepción de su reclamación, informándole de que en un breve plazo recibirá contestación sobre la resolución adoptada. A tal efecto, los CTR dispondrán de un modelo de carta de acuse de recibo, el cual en el apartado de antefirma deberá figurar "El Departamento de tratamiento de reclamaciones".

Dicha carta de acuse de recibo será firmada por el responsable del CTR que recibe la reclamación. Si en este primer momento de acción, en el proceso de resolución de la reclamación, se detectara que fuera necesario solicitar información directa al cliente, por ejemplo, por no entender el contenido de la solicitud del cliente o detectar que será necesario disponer de más datos, se le solicitará dicha información en el propio Acuse de Recibo al objeto de agilizar los trámites para la resolución.

Esta actuación podrá efectuarse bien en esta etapa del proceso o bien más adelante, a criterio del responsable del CTR, según el carácter concreto de la demanda del cliente y los datos disponibles. El Supervisor Comercial, o personal que realice sus funciones, procede al estudio de la reclamación y determina qué información precisa para la resolución.

Si le es posible obtiene los datos necesarios para su eficaz análisis con los medios a su alcance y consultando, si es necesario, con los equipos de D. de Estaciones de Viajeros que puedan auxiliarle en esta tarea (Oficinas de Atención al Cliente, Jefe de Gestión de Servicios a Clientes/Jefes de Servicios y Mantenimiento, Jefe de Servicios al Cliente).

De no poseer la información necesaria para el análisis y resolución de la reclamación, se gestionará con los medios a su alcance (carta, fax, teléfono, correo electrónico, etc.), los datos necesarios, solicitando al causante de la reclamación cuáles fueron las circunstancias que motivaron la situación. En el caso de necesitar un criterio para su resolución se solicitará igualmente el mismo.

- En el caso de necesitar información de otras Subdirecciones o Áreas, la consulta se hará a través de los responsables previamente designados por las citadas Subdirecciones/Áreas. Igualmente podrá efectuarse consulta al cliente en caso de no quedar clara la reclamación, bien por su caligrafía, redacción o falta de datos, en cuyo caso se le pedirá, a través del medio más eficaz, aclaración o información sobre su reclamación. Esta consulta podrá realizarse, si es posible, en el momento del acuse de recibo (ocultando los datos personales del reclamante por la normativa de protección de datos). Si es al cliente, no es necesario ocultar sus propios datos.

Asimismo, si al analizar la reclamación se concluye que es preciso compensar al cliente, se le enviará escrito solicitándole que, para atender su reclamación, nos envíe, el tique, factura o cualquier otro documento justificativo a la mayor brevedad posible.

Cuando la información sea solicitada a otro departamento de la D. de Estaciones de Viajeros, ésta será facilitada en un plazo máximo de 4 días.

- Si la información es solicitada a otra Subdirección, y ésta no ha sido recibida en el plazo de 1 semana, el Supervisor Comercial o quien realice sus funciones, deberá actuar para obtener la información necesaria que conduzca a la resolución de la reclamación.
- Si se ha solicitado información al cliente, deberá esperarse a que éste conteste, no obstante, si se demorase más de 10 días deberá continuarse el proceso, o bien se pondrá en conocimiento del Jefe de Gestión de Servicios a Clientes/ Jefes de Servicios y Mantenimiento de la Subdirección correspondiente, al objeto de que éste determine la actuación a realizar.

El Supervisor Comercial, o quien realice sus funciones, con todos los datos recibidos de nuestra DEV, de otras y/o del propio cliente, y junto al expediente, valorará si procede o no una indemnización. Los expedientes relativos al servicio Adif Acerca serán revisados y valorados por la

OCA y los borradores de respuesta por el equipo de gestión y la Subdirección de Servicios y Mantenimiento que valorará si procede indemnización.

Una vez valorada la reclamación y llegado a la conclusión que, según el criterio comercial de CTR, la reclamación del cliente precisa una indemnización, se establecerá la correspondiente Propuesta de Pago a través de la Jefatura de Control de Gestión y Administración correspondiente.

Se comunicará por escrito al cliente que se ha tramitado la Orden de Pago por el importe de la cantidad concluida.

En el apartado de antefirma se figurará "Jefatura de Servicios al Cliente", excepto para cuando corresponda al servicio Adif Acerca donde se figurará "Oficina Central Acerca", y en el de firma se indicará el nombre y los dos apellidos de la persona que firma la carta, además del propio signado de la misma.

De no enviarnos el justificante el reclamante, bien porque no lo posea o lo haya extraviado, se desestimarán su derecho a indemnización si lo tuviera, salvo que por informes de la estación o de otro departamento se llegue al conocimiento de que es un cliente habitual o que han sucedido situaciones excepcionales, como un accidente, y que nos induzcan a dar por ciertas las afirmaciones del cliente.

De no proceder indemnización según el criterio comercial del CTR, ni compensación especial, se responderá al cliente, indicándole los motivos por los que no corresponde indemnización.

En cualquier caso, se procurará que la respuesta al cliente no tarde en ser enviada más de 18 días naturales desde la fecha de recepción de la reclamación en el CTR.

Tratamiento de las sugerencias y felicitaciones

Las sugerencias escritas pueden llegar al CTR a través de:

- Una hoja de sugerencias o felicitaciones.
- Una hoja de reclamación.
- Un escrito enviado por el cliente.
- Un correo electrónico.
- Medio electrónico

Se inicia el proceso, igualmente, al llegar la sugerencia escrita al CTR.

El Supervisor Comercial, o persona que realice sus funciones, valorará y analizará la sugerencia o felicitación, remitiéndola, si así lo considera, al departamento de su Subdirección responsable de la prestación del servicio al que hace referencia dicha sugerencia o felicitación. Si tiene dudas en su valoración y/o tramitación, consultará con el Jefe de Servicios al Cliente, quién le indicará las pautas a seguir.

No se tardará más de 18 días naturales, desde la fecha en que se recibió en el CTR la sugerencia o felicitación, en enviarla, si procede, al departamento correspondiente.

Si en la sugerencia o felicitación figuran los datos del cliente, el Supervisor Comercial o el personal que realice sus funciones, le contestará agradeciéndole la sugerencia o felicitación y justificando el envío o no de la misma al departamento correspondiente. La respuesta al cliente no se tardará en enviar más de 18 días naturales desde la fecha en que éste realizó la sugerencia o felicitación.

El CTR, concluido el proceso, procederá a cerrar la sugerencia o felicitación.

- Registro:** Registro de reclamaciones,
Registro de sugerencias o felicitaciones,
Acuse de recibo,
Propuesta de pago.
- Responsable:** Centro de Tratamiento de Reclamaciones,
Equipo de Gestión Adif Acerca,
OCA.

Fase 5

Disconformidad sobre la resolución y cierre de expediente.

Una vez enviada la respuesta al cliente, se dejará abierto el expediente por si se recibe su contestación manifestando su satisfacción o insatisfacción con nuestro sistema de tratamiento de reclamaciones.

De no recibirse contestación en el plazo de 30 días naturales, contados desde que se envió la respuesta, el CTR dará por cerrada la reclamación.

Cuando se reciba contestación del cliente a la resolución del CTR, mostrando su disconformidad con la misma, el CTR valorará si hay algún dato nuevo aportado por el cliente que motive una resolución distinta. En cualquier caso, a esta disconformidad deberá contestar el Jefe de Gestión de Servicios a Clientes.

Si el cliente vuelve a remitir su disconformidad al escrito de contestación enviado por el Jefe de Gestión de Servicios a Clientes, se comunicará la disconformidad a la Jefatura de Servicios al Cliente de la DEV.

La Jefatura de Servicios al Cliente, a la vista del expediente remitido por el CTR, analizará la reclamación tratando de dar una respuesta satisfactoria al cliente.

Este tipo de expedientes podrá tener un tratamiento especial a través del contacto telefónico con el cliente u otros medios diferentes al texto escrito, dejando siempre registradas en el expediente de reclamación todas las gestiones realizadas en el transcurso de las mismas.

La respuesta dada por la Jefatura de Servicios al Cliente no deberá superar las expectativas que el cliente pueda expresar en función del servicio recibido, ni frustrarlas por todo lo contrario, reiniciándose de ser necesario el ciclo de análisis-negociación hasta que el cliente quede satisfecho o, caso contrario si ello no es posible, la Jefatura de Servicios al Cliente decidirá cerrar el expediente.

Si la Jefatura de Servicios al Cliente considera que procede indemnización, lo hará constar al cliente, dando las instrucciones precisas para que el CTR proceda al abono. La Jefatura de Servicios al Cliente comunicará al CTR el momento en el cual el cliente, o bien la Jefatura, da por cerrada la reclamación, informando de la solución adoptada. Concluido el proceso, el CTR procederá a cerrar la reclamación.

- Registro:** Expediente de reclamación.
- Responsable:** Centro de Tratamiento de Reclamaciones,
Jefatura de Servicios al cliente.

7. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- ADIF-PR-406-001-001 Servicios en Estaciones de Viajeros
- ADIF-PG-104-003-006 Procedimiento General de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias de Mejora en Adif y Adif Alta Velocidad.
- ADIF-PG-104-003-003 Procedimiento general de Tratamiento de No Conformidades y Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- ADIF-PG-104-003-001 Procedimiento General de Control de la Documentación y los Registros.
- ADIF-M-01 Manual del Sistema de Gestión de Adif y Adif AV.
- ADIF-PE-406-001-001 Uniformidad y Estilo Personal.
- Reglamento CE 1371 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril. Artículo 27. Reglamento (CE) n.º 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
- Reglamento (UE) 2021/782 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 29 de abril de 2021, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
- ADIF-PG-109-001-006 Procedimiento General de Gestión de Información Ambiental.

8. REGISTROS

Nombre del registro	Formato	Codificado	Responsable Custodia	Lugar de Archivo	Tiempo de Archivo
Acuse de recibo	ADIF-PE-406-001-002-F-01	sí	CTR/OCA	CTR/OCA	4 años
Registro de reclamaciones	no	no	Jefatura de Servicios al cliente	Aplicación reclama	4 años
Registro de sugerencias o felicitaciones	no	no	Jefatura de Servicios al cliente	Aplicación reclama	4 años
Propuesta de pago	Email, digital o papel	no	Jefatura de Servicios al cliente	Aplicación reclama	4 años
Expedientes de reclamaciones	no	no	Jefatura de Servicios al cliente	Aplicación reclama	4 años

9. ANEXOS Y FORMATOS

Anexos:

- ADIF-PE-406-001-002-A-01 "Encaminamiento de las Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones".
- ADIF-PE-406-001-002-A-02 "Estructura de la carta de contestación al cliente".
- ADIF-PE-406-001-002-A-03 "Estructura de la carta de contestación Adif Acerca".

Formatos:

- ADIF-PE-406-001-002-F-01 "Acuse de recibo".

Manual Uniformidad Personal y Estilo



ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.	3
2.- OBJETO.	3
3.- ALCANCE. ÁMBITO DE APLICACIÓN.	3
4.- RESPONSABILIDADES.	3
5.- CRITERIOS DE UNIFORMIDAD – DOTACIÓN.	3
6.- FASES DEL PROCESO.	4
6.1 Personal dispuesto a prestar servicios.	4
6.2 Control de uniformidad.	4
6.3 Acogida y atención al cliente.	4
6.4 Resolución de la consulta.	6
6.5 Despedida.	6

1.- INTRODUCCIÓN.

Es misión básica de la Dirección de Estaciones de Viajeros prestar, a todos los clientes, un servicio agradable y eficaz. Éste debe empezar por ofrecer una imagen y un trato, característicos en el personal de la Dirección de Estaciones de Viajeros y a las empresas proveedoras de servicios, que transmitan seguridad, estilo y profesionalidad.

2.- OBJETO.

Establecer los criterios de actuación relacionados con las pautas de comportamiento y de imagen personal, que constituyen y configuran la actitud profesional a desarrollar en la prestación de servicios a los clientes.

3.- ALCANCE. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

Los requisitos de uniformidad afectan a:

- Supervisor /a Comercial.
- Factor/a de Entrada, Factor /a, Factor /a Encargado /a. Informador /a.
- Ayudante ferroviario.

Personas contratadas temporalmente que presten servicios directos a los clientes.

En lo relativo a estilo personal, este manual afecta a todo el personal que presta servicio en las estaciones de la D. de Estaciones de Viajeros, incluyendo a las empresas proveedoras de servicios.

4.- RESPONSABILIDADES.

FACTOR DE ENTRADA / FACTOR / INFORMADOR / AYUDANTE FERROVIARIO / PERSONAL EXTERNO.

Utilizar adecuadamente, y conservar, el uniforme y complementos, manteniendo su presencia y presentación, en la forma que establece este procedimiento.

5.- CRITERIOS DE UNIFORMIDAD – DOTACIÓN.

El uniforme necesario para la prestación del servicio consta de, al menos, camisa, corbata (en caso de personal masculino) o pañuelo (en caso de personal femenino), elemento identificativo con el apellido y cargo de la persona, falda (en caso de personal femenino) o pantalón (para ambos sexos) y calzado correspondiente.

6.- FASES DEL PROCESO.

6.1 Personal dispuesto a prestar servicios.

Todo el personal que preste servicio en Estaciones de Viajeros se encontrará dispuesto, antes de comenzar su servicio, a los requisitos siguientes:

- Deberá estar, en todo momento, aseado y con un aspecto comercialmente normal, sin estridencias en el vestuario, complementos y maquillaje.
- Su actitud, trato e imagen deberá facilitar la acogida y la prestación de servicios a los clientes, mostrando la máxima atención esmero y respeto.
- Deberá estar en todo momento, predispuesto a recibir al cliente dispensándole un trato que será independiente de las condiciones personales del interlocutor, tales como sexo, raza, edad, nacionalidad, etc.
- En el puesto de trabajo no deberá haber, a la vista de los clientes, utensilios personales, periódicos, revistas, libros, ni objetos de consumo (comidas, bebidas...).

6.2 Control de uniformidad.

El responsable de la estación, de quien dependa el personal con uniforme, deberá comprobar al iniciar la jornada, si cumple con los criterios de uniformidad establecidos, pudiendo asignar otra función a los agentes que no los cumplan.

6.3 Acogida y atención al cliente.

Cuando los clientes se encuentren en el recinto de la estación, el personal que presta servicio en la estación atenderá a las preguntas que puedan formularle, adelantándose, incluso a éstas, si se detectasen dudas o necesidad de algún servicio.

Detectada o planteada por el cliente alguna necesidad, se le escuchará con atención y cortesía respondiendo a lo preguntado o indicándole y dirigiéndole, si ello es posible, al servicio susceptible de resolver la cuestión planteada y ofreciéndole siempre total colaboración.

En esta situación se extremará en todo momento el cumplimiento de los requisitos de este manual, mostrando una actitud positiva, pues este primer contacto es muy importante para la imagen que se da al cliente.

Siempre que se detecte que un cliente se dirija o formule una pregunta se adoptarán las siguientes medidas:

- Ante la proximidad de un cliente, se adoptará una actitud de recibirlo con amabilidad y cortesía.
- Si se dispone de silla de confidente, se le invitará a tomar asiento.
- Una vez detectado que el cliente se encuentra cómodo, se ofrecerá para resolver la demanda del servicio que plantee.

Se escuchará con atención los comentarios del cliente, evitando preguntas innecesarias, así como entrar en procesos de diálogo que no estén relacionados con el servicio demandado.

- El lenguaje empleado será en todo momento sosegado de tal manera que motive tranquilidad, seguridad y la satisfacción en el cliente.

Además de las recomendaciones señaladas anteriormente se deberán cumplir los requisitos siguientes:

- **Fórmulas de Cortesía:** Se deberá saludar al comenzar el contacto con el cliente según el momento del día. Las fórmulas de cortesía también deberán ser utilizadas adecuadamente en las distintas fases de la comunicación con el cliente, conforme a lo indicado en el Anexo 1 de este procedimiento.

Durante todo el proceso de contacto con el cliente siempre se le tratará de Vd., independientemente de edad, raza, sexo y nacionalidad.

- **Expresión Verbal:** Durante, la comunicación verbal con el cliente deberán utilizarse expresiones correctas de conversación normal, cuidando los aspectos y características siguientes:

- Voz firme y constante. Se cuidará que el tono y volumen de la voz sean los adecuados y se utilizará el lenguaje comercial.
- Habla constante, fluida, nunca abrupta. Evitar carraspeos y vacilaciones.

- **Expresión Corporal:** La actitud presentada por el personal será positiva, escuchando activamente y facilitando al cliente la escucha y manteniendo en todo momento una expresión y una posición corporal correcta.

Se deberá sonreír siempre que sea posible, procurando no parecer preocupado, pensativo, enfadado. No sonreír exageradamente, levantar las cejas o empujar el mentón.

El contacto visual deber ser firme, sin clavar la mirada. No se debe ser evasivo o mirar hacia abajo.

Se deberá mantener las manos abiertas y dar la sensación de estar relajado. Nunca se deberá señalar con el dedo, ni apretar mucho las manos, ni inclinarse mucho hacia delante (sugiere agresividad). No se deberá llevar la mano a la cara, ni encoger ni encorvar los hombros. Se deberá sentar correctamente, no fumará. No utilizará el teléfono móvil en presencia del cliente y guardará la distancia física adecuada.

- **Atención especial:** Aquellos clientes con condicionamientos físicos restrictivos deberán ser objeto de una atención especial:

- Personas de Movilidad Reducida, discapacitados físicos o psíquicos. Siempre que sea posible se ampliará a los clientes que demanden ayuda, prestándoles la máxima atención y facilitándoles la información sobre los servicios de que se dispone, características de accesibilidad e instalaciones adaptadas a sus necesidades.
- En el caso particular de invidentes se les informará sobre las características del entorno y recinto de la estación, como por ejemplo, bandas en el suelo de delimitación en andenes, cuando por sus condiciones de rugosidad o textura pudieran ser percibidas por ellos.

- **Idioma:** Siempre que sea posible, se procurará hablar al cliente en el idioma que éste se exprese.
- **Tratamiento:** El personal se dirigirá, siempre que sea conocido, por el apellido del cliente y con el tratamiento de Sr. / Sra. De no conocerse sus apellidos el tratamiento será de Vd.
- **Discreción:**
 - ✓ Nunca se discutirá con los clientes,
 - ✓ No se revelará el nombre del cliente a otras personas o medios, (prensa, radio, TV, ...)
 - ✓ No se hablará mal de nadie: clientes, compañeros, departamentos.....
 - ✓ Se evitarán comentarios que no sean los propios de la prestación del servicio.
 - ✓ No se interrumpirá la atención a un cliente salvo causas justificadas.
 - ✓ Se evitarán juicios e informaciones de carácter interno.
 - ✓ Se cuidará la confidencialidad de las conversaciones con el cliente.

Teniendo presente todo lo indicado anteriormente, se facilitará al cliente la exposición de la consulta que desee, debiendo mostrar receptividad a sus indicaciones o peticiones.

Se intentará siempre ponerse en su situación, para comprender mejor sus peticiones, mostrándose amable y dispuesto a satisfacer sus necesidades.

6.4 Resolución de la consulta.

Planteada la consulta por el cliente y, habiendo entendido que es posible darle una solución, sin remitirle a otras instancias, se le harán las preguntas que sean necesarias, procurando confirmar que se entendió cada pregunta y se le ofrecerá dicha solución, asegurándose que se haya explicado con claridad, para intentar que el servicio que demandó sea satisfactorio.

Al efectuar esta acción, se deberá confirmar que el cliente entendió la respuesta que se le ha facilitado.

En el supuesto de que el cliente no quede conforme con la solución aportada, se le ofrecerá otra alternativa intentando satisfacerle plenamente, siguiendo siempre la metodología y disposiciones indicadas anteriormente.

Cuando el personal de servicio no pueda resolver la consulta o necesidad del cliente, la trasladará a su responsable superior, para tratar de resolverla.

6.5 Despedida.

Una vez el cliente quede satisfecho con la solución dada a su consulta se esperará a que sea él quien inicie el fin del contacto. Si éste se dilatara injustificadamente se procurará provocarlo utilizando fórmulas de cortesía.

Según el momento del día se utilizará la fórmula de cortesía adecuada.

Manual de Megafonía

EDICIÓN PARA OPERADORES Y ESTACIONES

Elaborado por: *Jefatura de Servicios al Cliente
Subdirección de Servicios y Mantenimiento
Dirección de Estaciones de Viajeros*

Fecha: *30 de octubre 2019*

Revisión: *2*



ÍNDICE

1	OBJETO	4
2	NORMAS DE EMISIÓN DE MENSAJES	4
2.1	NORMAS GENERALES DE VOCALIZACIÓN	4
2.2	USO DE IDIOMAS	4
3	TIPOLOGÍAS DE MENSAJE	5
3.1	MENSAJES DE INFORMACIÓN DE LA CIRCULACIÓN DE TRENES	5
3.1.1	MENSAJES DE APROXIMACIÓN, ESTACIONAMIENTO, SALIDA INMEDIATA, LLEGADAS DE TRENES	5
3.1.1.1	Estación de origen	6
3.1.1.1.1	Mensaje de estacionamiento	6
3.1.1.1.2	Mensaje de salida inmediata	6
3.1.1.2	Estación intermedia	6
3.1.1.2.1	Mensaje de aproximación	6
3.1.1.2.2	Mensaje de estacionamiento	7
3.1.1.2.3	Mensaje de salida inmediata	7
3.1.1.3	Estación término	7
3.1.1.3.1	Mensaje de aproximación	7
3.1.1.3.2	Mensaje de llegada	8
3.1.1.4	Servicios con varios orígenes y/o destinos	8
3.1.2	INCIDENCIAS EN LA CIRCULACIÓN DE TRENES	8
3.1.2.1	Retrasos de trenes	9
3.1.2.1.1	Estación de origen	9
3.1.2.1.2	Estación de paso	10
3.1.2.1.3	Estación término	10
3.1.2.1.4	Supresión y cancelación de servicios	11
3.1.2.2	Tren que queda averiado o sin servicio	11
3.1.2.3	Viajeros deban tomar un autocar	11
3.1.2.4	Tramo de vía cortada o material inutilizado y haya que efectuar transbordo en una estación intermedia	12
3.1.2.5	Circulación por vías alternativas	12
3.1.2.6	Retraso de trenes de Cercanías carenciados	12
3.1.2.7	Transbordos en los trenes de Cercanías carenciados	13
3.1.2.8	Interrupción del servicio de trenes de Cercanías carenciados	13
3.1.3	AVISOS Y MENSAJES PARA EL ANUNCIO DE CRUCE DE VÍAS	14
3.1.3.1	Tren sin parada.	14
3.1.3.2	No cruzar las vías para estaciones sin pasos elevados o subterráneos	14
3.1.3.3	No cruzar las vías para estaciones con pasos elevados y subterráneos	14
3.1.3.4	Línea amarilla en andenes	14
3.1.3.5	Borde del andén en estaciones sin línea amarilla en andenes	14
3.1.3.6	Extremen la precaución	15
3.1.4	AVISOS Y MENSAJES DE ADVERTENCIA RELACIONADOS CON LA CIRCULACIÓN DE TRENES	15
3.1.4.1	Tren no admite viajeros	15
3.1.4.2	Acompañantes no suban al tren	15
3.1.4.3	Suspensión del servicio	15

3.1.4.4	Afectación en la circulación de los trenes	15
3.1.4.5	Normalización del servicio	15
3.1.4.6	Modificación circunstancial de vía u otro parámetro	15
3.1.4.7	Indicación de tren con paradas facultativas	16
3.1.4.8	Maniobras en un tren comercial	16
3.1.4.9	Huelgas y paros	16
3.2	MENSAJES SOLICITADOS POR LOS OPERADORES FERROVIARIOS	17
3.2.1	Mensaje de apertura de control de acceso	17
3.2.2	Mensaje de cierre de control de acceso	18
3.2.3	Encaminamiento de los viajeros a la oficina de atención al cliente	18
3.2.4	Avería de los sistemas de venta de billetes	18
3.2.5	Validez de los billetes para un tren.	19
3.2.6	Aviso de enlace con otro tren	19
3.3	MENSAJES PARA AUTOBUSES	19
3.3.1	Mensajes para autobuses de cercanías	19
3.3.2	Mensajes para autobuses Internacionales, Larga Distancia, Interurbanos, Interprovinciales, ...	19
3.4	MENSAJES GENERALES DE EXPLOTACIÓN DE LA ESTACIÓN	20
3.4.1	Desalojo del recinto de la estación en caso de emergencia	20
3.4.2	Desalojo del recinto de la estación en caso de emergencia sin ascensores	20
3.4.3	Carros portaequipajes	20
3.4.4	Prohibición de fumar en el recinto de la estación	20
3.4.5	Prohibición de fumar en el vestíbulo de la estación	21
3.4.6	Vigilen sus equipajes	21
3.4.7	Advertencia de control de equipajes	21
3.4.8	Advertencia de uso de cámaras de seguridad	21
3.4.9	Averías de los teleindicadores	21
3.4.10	Avería en cronometría.	21
3.4.11	Notas de servicio	21
3.4.12	Localización de personas en el recinto de la estación	21
3.4.13	Localización del conductor de un vehículo mal estacionado	22
3.4.14	Mensaje de cierre de la estación	22
3.4.15	Mensajes de tipo Comercial	22
3.4.15.1	Disponibilidad de consignas	22
4	DOCUMENTOS DE REFERENCIA	22

1 OBJETO

El objeto de este manual es contar con una herramienta útil, sencilla y manejable que permita la **homogeneización** de los mensajes de **información al viajero** en las estaciones y de las pautas de su emisión, ofreciendo una información actualizada, clara, precisa y adecuada para las necesidades de cualquier cliente.

La Información Dinámica en las estaciones podrá darse a través de **Megafonía, Monitores, Teleindicadores y cualquier medio** que pueda surgir, cuyo fin sea informar al viajero del estado de las circulaciones y de la información que convenga que el viajero tenga a su disposición en relación con la explotación de la estación.

Este manual comprende **únicamente** las normas de emisión de mensajes y tipos de mensajes de información al viajero por **Megafonía**, en sus diferentes modalidades, para las estaciones de la Dirección de Estaciones de Viajeros.

Esta edición está pensada para ser una **guía de referencia para la emisión y elaboración de mensajes a difundir en las estaciones**. De este manual se desprenden las **frases y términos de megafonía** que deben ser necesarios para la homogeneización de los mensajes, estructurándose de la siguiente forma:

- Mensajes de información sobre la circulación de los trenes:
 - Mensajes de aproximación, estacionamiento, salida y llegadas de trenes
 - Incidencias en la circulación de trenes
 - Avisos y mensajes de advertencia relacionados con la circulación de trenes
- Mensajes de solicitados por los operadores ferroviarios
- Mensajes de información sobre la circulación de autobuses
- Mensajes relativos a la explotación de la estación

Existe un máster de megafonía propiedad de Adif con el que se forman las frases necesarias para la megafonía con los nombres de Estaciones, nombre de empresas operadoras, productos y nombres de trenes singulares, números cardinales y ordinales, nombres de meses y días, prestaciones de vehículos, lugares de la Estación, etc.

Por otro lado, la información megafónica se realiza mediante altavoces, emitiendo mensajes precisos y breves, según las normas establecidas en este Manual.

La megafonía es realmente efectiva si se considera integrada en el conjunto de los servicios de Información, lo que incluye los medios visuales: teleindicadores, medios impresos y en otros soportes.

2 NORMAS DE EMISIÓN DE MENSAJES

2.1 NORMAS GENERALES DE VOCALIZACIÓN

Cuando sea necesaria la emisión o grabación de mensajes, se tendrán que tener en cuenta las siguientes normas de actuación:

- La lectura será pausada, pronunciando íntegramente las palabras y separándolas suficientemente para evitar su encadenamiento.
- Al final de cada línea hacer una pausa antes de leer la siguiente línea.
- No modificar el volumen ni el tono de voz a lo largo del mensaje.
- Es imprescindible un adecuado tono de voz que transmita seguridad y calidez y que no sea impersonal.
- Es necesaria la seguridad en el uso de inflexiones en la declamación para lograr la diferenciación en los mensajes.

Los campos relativos al tipo de tren, las estaciones, y la vía deben ser aislados por el locutor o el sistema de emisión de mensajes, dejando ese fragmento claramente separado del resto, de tal forma que en la base de datos sea posible encontrar una zona de silencio antes y después del fragmento, sin que importe el tamaño de esta zona.

La pausa no debe ser excesiva, con objeto de no romper la entonación de la frase, siendo muy importante que la frase, y especialmente los fragmentos sustituibles, tengan la entonación apropiada. En las frases con varias paradas habrá que dejar una pausa suficiente entre ellas y con especial atención habrá que aislar la “y” que une las dos últimas, de forma que no esté fundida con la palabra que le sigue.

2.2 USO DE IDIOMAS

En este Manual se ha contemplado el Procedimiento General para la emisión de mensajes, por lo que sólo se ha

considerado la emisión de éstos en castellano.

En las estaciones que pertenezcan a Comunidades Autónomas con lenguaje cooficial, se procederá de la siguiente forma:

1. Emisión en lengua autonómica oficial
2. Emisión en castellano

En las estaciones por las que circulan trenes internacionales se emitirán los mensajes de la siguiente manera:

1. Emisión en lengua autonómica oficial
2. Emisión en castellano
3. Emisión en la lengua de origen o destino del tren

En aquellas estaciones en la que la afluencia significativa de viajeros extranjeros sea elevada (ejemplo: por motivos turísticos), los mensajes se emitirán además de las lenguas que correspondan, principalmente en inglés, francés o alemán, con el siguiente orden:

1. Emisión en lengua autonómica oficial, en caso de disponer de la misma.
2. Emisión en castellano
3. Emisión en inglés, francés o alemán.

3 TIPOLOGÍAS DE MENSAJE

En este apartado se definen los mensajes a emitir según su tipología.

3.1 MENSAJES DE INFORMACIÓN DE LA CIRCULACIÓN DE TRENES

Todos los mensajes relativos a la circulación de los trenes se emitirán aproximadamente 5 segundos antes por teleindicadores y monitores que por megafonía.

Para este tipo de mensaje se diferenciará según sea la estación y según la situación del tren.

ESTACIÓN	MENSAJES	CERCANÍAS	MEDIA DISTANCIA	MEDIA DISTANCIA AVANT	AVE LARGA DISTANCIA
ORIGEN DE RECORRIDO	ESTACIONAMIENTO (**) (minutos antes de hora estimada de salida)	10' y 5' (*)	20' y 10'	20' y 10'	45' (TrenHotel) 30' y 20' y 10'
	SALIDA INMEDIATA (minutos antes de hora estimada de salida)	1'	3'	3'	3'
DE PASO	APROXIMACIÓN (**) (minutos antes de hora estimada llegada)	3'	15' y 8'	15' y 8'	15' y 8'
	ESTACIONAMIENTO (minutos antes de hora estimada llegada)	-----	2'	2'	2'
	SALIDA INMEDIATA (minutos antes de hora estimada salida)	1'	1'	1'	1'
FINAL DE RECORRIDO	LLEGADA (minutos antes de hora estimada llegada)	1' (1)	5'	5'	5'

(*) Estos tiempos son orientativos y si las circunstancias de explotación de la Estación lo requieren se pueden cambiar. En Estaciones de núcleos de Cercanías de mucho tráfico se pueden omitir los mensajes de estacionamiento y llegada para trenes de Cercanías.

(**) Para aquellos productos/trenes para los que se establezca control de acceso (check-in), los mensajes deberán emitirse, cuando el control de acceso esté debidamente formado.

3.1.1 MENSAJES DE APROXIMACIÓN, ESTACIONAMIENTO, SALIDA INMEDIATA, LLEGADAS DE TRENES

Este apartado se divide en distintos subapartados que clasifican los mensajes dependiendo del tipo de Estación con respecto al tren:

- Estación de origen

- Estación de paso
- Estación término

Con respecto al control de acceso se ha de cumplir lo indicado en el apartado: Servicio de control de acceso / check-in / embarque.

3.1.1.1 Estación de origen

3.1.1.1.1 Mensaje de estacionamiento

<tipo tren>
destino <destino>
con salida a las <hora teórica>
se encuentra estacionado en vía <vía y sector si corresponde>

Ejemplo:

Ave
destino Sevilla Santa Justa
con salida a las 14:30
se encuentra estacionado en vía 1

En algunas ocasiones, puede informarse previamente con el siguiente mensaje:

Ejemplo:

Ave
destino Sevilla Santa Justa
con salida a las 14:30
va a ser estacionado en vía 1

3.1.1.1.2 Mensaje de salida inmediata

<tipo tren>
destino <destino>
con salida a las <hora teórica>
estacionado en vía <vía y sector si corresponde>
salida inmediata / va a efectuar su salida

Ejemplo:

Ave
destino Valladolid
con salida a las 14:30
estacionado en vía 1
salida inmediata / va a efectuar su salida

3.1.1.2 Estación intermedia

3.1.1.2.1 Mensaje de aproximación

<tipo tren>
procedente de <procedencia>
destino <destino>

efectuará su entrada por vía <vía y sector si corresponde>

Ejemplo:

*Ave
procedente de Barcelona Sants
destino Sevilla Santa Justa
efectuará su entrada por vía 1*

En caso de que se desconozca la vía de estacionamiento en el momento de emisión del mensaje, se sustituirá la misma por la frase: “**oportunamente se anunciará la vía de estacionamiento**”.

Ejemplo:

*Ave
procedente de Barcelona Sants
destino Sevilla Santa Justa
oportunamente se anunciará la vía de estacionamiento*

3.1.1.2.2 Mensaje de estacionamiento

*<tipo tren>
procedente de <procedencia>
destino <destino>
vía <vía y sector si corresponde>*

Ejemplo:

*Ave
procedente de Barcelona Sants
destino Sevilla Santa Justa
vía 1*

3.1.1.2.3 Mensaje de salida inmediata

*<tipo tren>
procedente de <procedencia>
destino <destino>
vía <vía y sector si corresponde>
salida inmediata / va a efectuar su salida*

Ejemplo:

*Ave
procedente de Madrid Chamartín
destino Valladolid
vía 1
salida inmediata / va a efectuar su salida*

3.1.1.3 Estación término

3.1.1.3.1 Mensaje de aproximación

<tipo tren>

*procedente de <procedencia>
efectuará su entrada por vía <vía y sector si corresponde>*

Ejemplo:

*Ave
procedente de Barcelona Sants
efectuará su entrada por vía 1*

En caso de que se desconozca la vía de estacionamiento en el momento de emisión del mensaje, se sustituirá la misma por la frase: “**oportunamente se anunciará la vía de estacionamiento**”.

Ejemplo:

*Ave
procedente de Barcelona Sants
oportunamente se anunciará la vía de estacionamiento*

3.1.1.3.2 Mensaje de llegada

*<tipo tren>
procedente de <procedencia>
vía <vía y sector si corresponde>*

Ejemplo:

*Ave
procedente de Barcelona Sants
vía 1*

3.1.1.4 Servicios con varios orígenes y/o destinos

Las mismas normas que las especificadas en los apartados anteriores para los mensajes generales pero aplicando la particularidad de varios orígenes o destinos que se indican a continuación:

*<tipo tren>
procedente de <origen> y <origen>
destino <destino> y <destino>
con salida a las <hora teórica>
vía <vía y sector si corresponde>*

Ejemplo:

*Ave
procedente de Valencia y Castellón
destino Sevilla Santa Justa y Málaga María Zambrano
con salida a las 10:01 horas
Vía 1*

La estructura de los mensajes dependerá del tipo de estación y tren.

3.1.2 INCIDENCIAS EN LA CIRCULACIÓN DE TRENES

Habitualmente no se anuncia el número comercial de los trenes, sin embargo, sí se considera necesario en los casos de incidencia (ejemplo retrasos, ...) que afecten a las relaciones multifrecuencia. De esta manera los viajeros pueden comprobar el número de tren en sus billetes y evitar confusiones.

Ejemplo:

Ave 5410
destino Valencia ...

En el resto de casos, no será necesaria esta información.

3.1.2.1 Retrasos de trenes

Quando sea necesario anunciar un retraso, habrá que hacerlo indicando el tiempo de retraso, o la hora de llegada o salida de la estación, lo más aproximadamente posible. Preferiblemente, no se debe indicar el retraso que lleva un tren en un punto determinado, pues este retraso puede ser recortado o aumentado durante el trayecto, hasta la llegada a la estación.

Se considerará que un tren va retrasado cuando se estime que vaya a salir con cinco minutos o más respecto a la hora teórica.

Después de emitir el primer mensaje de estacionamiento o aproximación de un tren, no se debe indicar ningún retraso, pues se podría confundir a los viajeros.

ESTACIÓN	MENSAJES	CERCANÍAS	MEDIA DISTANCIA	MEDIA DISTANCIA AVANT	AVE LARGA DISTANCIA
ORIGEN DE RECORRIDO DE PASO FINAL DE RECORRIDO	RETRASO (Minutos de retraso a partir de los cuales se anuncian los mensajes específicos)	-----	5'		
	RETRASO (Cadencia de los anuncios de retraso si éste es inferior a 30 minutos)	-----	15' antes hora teórica de salida / llegada COINCIDIENDO CON HORA TEÓRICA SALIDA/LLEGADA CADA 10' (CON EL DATO ACTUALIZADO DE RETRASO)		
	RETRASO (Cadencia de los anuncios de retraso si éste es superior a 30 minutos e inferior a 60 minutos)	-----	CADA 15' ANTES HORA TEÓRICA DE SALIDA / LLEGADA COINCIDIENDO CON HORA TEÓRICA SALIDA/LLEGADA CADA 15' (CON EL DATO ACTUALIZADO DE RETRASO)		
	RETRASO (Cadencia de los anuncios de retraso si éste es superior a 60 minutos)	-----	Cada 15' antes hora teórica de salida / llegada Coincidiendo con hora teórica salida/llegada Cada 30' (con el dato actualizado de retraso)		

3.1.2.1.1 Estación de origen

Atención por favor

<tipo tren>

destino <destino>

con salida a las <hora teórica salida en horas/minutos>

saldrá con una demora estimada de <retraso estimado horas/minutos>

disculpen las molestias

Ejemplo:

Atención por favor

Ave

destino Barcelona Sants

con salida a las 10 horas y un minuto

saldrá con una demora estimada de 20 minutos

disculpen las molestias

3.1.2.1.2 Estación de paso

Caso 1

Atención por favor

<tipo tren>

procedente de <procedente>

destino <destino>

con salida a las <hora teórica salida en horas/minutos>

circula con una demora estimada de <retraso estimado horas/minutos>

disculpen las molestias

Ejemplo:

Atención por favor

Ave

procedente de <procedente>

destino Barcelona Sants

con salida a las 10 horas y un minuto

circula con una demora estimada de 20 minutos

disculpen las molestias

Caso 2

Atención por favor

<tipo tren>

destino <destino>

Por causa de <causa>, el servicio desde la estación <estación> se encuentra interrumpido, afectando a la línea/líneas [línea].

Los trenes pueden permanecer parados más tiempo del habitual a medida que se acerquen a dicha estación.

Disculpen las molestias.

Ejemplo:

Atención por favor

Regional

destino Tortosa

Por causa de las obras de infraestructura que se están realizando, el servicio desde la estación de Cambrils se encuentra interrumpido, afectando a la línea R16 .

Los trenes de esta línea pueden permanecer parados más tiempo del habitual a medida que se acerquen a dicha estación.

Disculpen las molestias.

3.1.2.1.3 Estación término

Atención por favor

<tipo tren>

*procedente de <procedente>
con llegada a las <hora teórica de llegada>
tiene prevista su llegada a las <hora estimada de llegada>
disculpen las molestias*

Ejemplo:

*Atención por favor
Ave
procedente de Alicante
con llegada a las 10:00
tiene prevista su llegada a las 10:20
disculpen las molestias*

3.1.2.1.4 Supresión y cancelación de servicios

Por megafonía se emitirá 15 y 5 minutos antes de su salida teórica el siguiente mensaje.

*Atención, por favor
Tren.... destino.... queda sin servicio en esta estación*

En cuanto se sepa la supresión de un tren, no se debe emitir ningún mensaje general de megafonía correspondiente a ese tren. (aproximación, estacionamiento, salida inmediata o llegada).

3.1.2.2 Tren que queda averiado o sin servicio

Se emitirán los siguientes mensajes:

- Transbordo a otro tren:

*Atención, por favor
Tren.... procedente de.... estacionado en vía.... queda sin servicio en esta estación
Los viajeros con destino.... deberán tomar el tren.... estacionado en vía....*

- Si todavía no se sabe adónde se va a estacionar el tren que lo sustituye:

*Oportunamente indicaremos vía de estacionamiento de tren con destino...
Cuando se conozca la vía y la hora de salida, se anunciará el tren como es habitual.*

- Transbordo a un autocar:

*Atención, por favor
Tren.... procedente de.... estacionado en vía...queda sin servicio en esta estación.
Los viajeros con destino.... deberán tomar el autocar.... situado en....*

En ambos casos se informará de las causas si se conocen:

*Atención, por favor
Por avería en la línea, el tren Talgo... procedente de Madrid, con destino Barcelona,
estacionado en vía ..., queda sin servicio en esta estación. Los viajeros con destino
deberán tomar el tren/autocar situado en*

3.1.2.3 Viajeros deban tomar un autocar

Se emitirá el siguiente mensaje:

*Atención, por favor
por causa.....los viajeros de tren destino..... deberán tomar el autocar...estacionado
en*

O bien:

Atención, por favor

Mensaje para los viajeros de tren..., destino ...

Viajeros cuyo destino sea ..., deberán tomar el autocar <A>.

Viajeros cuyo destino sea ..., deberán tomar el autocar .

Cuando se prevea que un anuncio por megafonía, para informar de un tren, un autocar, cambiar billetes, etc. pueda generar confusión, por el gran número de clientes en la estación o por el volumen de circulaciones, se emitirá el siguiente mensaje:

Atención, por favor

Los viajeros del tren... destino... diríjense a la Oficina de Atención al Cliente

Se repetirá las veces que sea necesario.

En cuanto a los mensajes anteriores, los lugares de aparcamiento de autocares suelen ser:

Patio de viajeros

Vial

Aparcamiento de la estación

Y los autocares: <a, b, c>....

3.1.2.4 Tramo de vía cortada o material inutilizado y haya que efectuar transbordo en una estación intermedia

- A otro tren

Atención, por favor

Tren.... Destino.... a causa de.... finalizará viaje en la estación de..... donde los Viajeros transbordarán a tren... continuando viaje hasta sus destinos

Disculpen las molestias

- En autocar

Atención, por favor

Tren.... Destino.... a causa de.... finalizará viaje en la estación de..... donde los viajeros transbordarán a autobús situado en ... Los viajeros efectuarán el trayecto entre..... y por carretera. Continuando viaje hasta sus destinos.

Disculpen las molestias

3.1.2.5 Circulación por vías alternativas

Atención, por favor

Por incidencia en la vía... los trenes dirección.... Circularán por vía alternativa. Les mantendremos informados.

3.1.2.6 Retraso de trenes de Cercanías carenciados

Se emitirán mensajes de información de retrasos en los casos en los que la demora sea superior a 10 minutos.

Los mensajes se darán cada 10 minutos, realizándose la primera emisión en el momento en que se tenga certeza del retraso.

Los mensajes a emitir serán los siguientes:

- Cuando se conozca la causa, pero no se pueda valorar el tiempo de retraso

Les informamos que por <causa>

los trenes procedentes de.... con destino de la Línea...

circulan con retraso. Seguiremos informándoles.

Rogamos disculpen las molestias. Gracias

- Cuando se desconozca la causa y el tiempo de retraso.
Les informamos que
los trenes procedentes de.... con destino de la Línea...
van a circular con retraso. Seguiremos informándoles.
Disculpen las molestias. Gracias.
- Cuando se conozca la causa y se pueda valorar el tiempo de retraso.
Les informamos que por <causa>
los trenes procedentes de.... con destino a... de la Línea....
circulan con un retraso de... minutos aproximadamente.
Seguiremos informándoles. Rogamos disculpen las molestias.
Gracias.
- Cuando se restablezca el servicio.
Les informamos que el servicio
de trenes procedentes de... y con destino ...
de la Línea... ha quedado restablecido.
Disculpen las molestias. Gracias

3.1.2.7 Transbordos en los trenes de Cercanías carenciados

El mensaje siguiente se emitirá cada 5 minutos en caso de que sea necesario realizar un transbordo. Se repetirá hasta momentos antes de que el medio alternativo parta de la estación de que se trate:

Les informamos que debido a <causa>

El tren estacionado en vía.... finaliza su recorrido en esta estación.

Los clientes cuyo destino sea las estaciones de, diríjense, por favor...

a) A la vía número...

b) A los autobuses/taxis situados en...

3.1.2.8 Interrupción del servicio de trenes de Cercanías carenciados

- Cuando el servicio quede suspendido y se desconozca el tiempo de duración de la anomalía, se emitirá una vez coordinado con el Jefe de Línea de Cercanías, cada 10 minutos, el siguiente mensaje:

Les informamos que debido a <causa>

Se ha interrumpido el tráfico de trenes entre las estaciones de... y de..., de la Línea....

Continuaremos informándoles. Disculpen las molestias. Gracias.

También se coordinará con Cercanías la información a facilitar, en caso, que se decida la conveniencia de indicar a los viajeros que busquen un medio de transporte alternativo.

- Cuando el servicio quede suspendido, y se conozca el tiempo de duración de la anomalía aproximadamente, se emitirá cada 10 minutos el siguiente mensaje:
Se interrumpe el tráfico de trenes entre las estaciones de... y de...,
de la Línea.... durante... minutos aproximadamente.
Continuaremos informándoles. Disculpen las molestias. Gracias.
- Cuando la circulación de trenes quede suspendida y se desconozcan las causas y el tiempo durante el que

no se prestará servicio, el mensaje a emitir será:

Les informamos que el servicio de trenes entre las estaciones de... y de... de la Línea... ha quedado suspendido temporalmente.

Continuaremos informándoles.

Disculpen las molestias. Gracias.

- Una vez restablecida la circulación de trenes, se emitirá el siguiente mensaje:

Les informamos que se ha restablecido la circulación de trenes entre las estaciones de... y de... de la Línea...

Disculpen las molestias. Gracias

3.1.3 AVISOS Y MENSAJES PARA EL ANUNCIO DE CRUCE DE VÍAS

3.1.3.1 Tren sin parada.

Este mensaje se emitirá durante las 24 h del día, excepto en aquellas estaciones que se cierren por la noche y sean inaccesibles para el público en ese caso será el horario de la estación, 3 minutos antes del paso de un tren sin parada con pausas de 15" entre repetición hasta paso del tren.

Atención tren sin parada

prohibido cruzar las vías

manténgase alejados del borde del andén

3.1.3.2 No cruzar las vías para estaciones sin pasos elevados o subterráneos

Este mensaje se emitirá, al menos para cubrir horario teórico de la estación de todos los trenes desde 30' antes del primero hasta el último, cada 30' y en la aproximación de un tren con parada.

Atención les recordamos que por su seguridad

está prohibido cruzar las vías por pasos no autorizados

utilicen solo los pasos habilitados con máxima precaución

3.1.3.3 No cruzar las vías para estaciones con pasos elevados y subterráneos

Este mensaje se emitirá, al menos para cubrir horario teórico de la estación de todos los trenes desde 30' antes del primero hasta el último, cada 30' y en la aproximación de un tren con parada.

Atención les recordamos que por su seguridad

está prohibido cruzar las vías por pasos no autorizados

utilicen solo los pasos habilitados.

3.1.3.4 Línea amarilla en andenes

Este mensaje se emitirá, al menos para cubrir horario teórico de la estación de todos los trenes desde 30' antes del primero hasta el último, cada 30' y en la aproximación de un tren con parada.

Atención por su seguridad

manténganse detrás de la línea amarilla

3.1.3.5 Borde del andén en estaciones sin línea amarilla en andenes

Este mensaje se emitirá, al menos para cubrir horario teórico de la estación de todos los trenes desde 30' antes del primero hasta el último, cada 30' y en la aproximación de un tren con parada.

Atención por su seguridad

manténganse alejados del borden del andén

3.1.3.6 Extremen la precaución

Este mensaje se emitirá, al menos para cubrir horario teórico de la estación de todos los trenes desde 30' antes del primero hasta el último, cada 30' y en la aproximación de un tren con parada.

*Por esta estación pasan trenes sin parada,
extremen la precaución.*

3.1.4 AVISOS Y MENSAJES DE ADVERTENCIA RELACIONADOS CON LA CIRCULACIÓN DE TRENES

3.1.4.1 Tren no admite viajeros

Tren estacionado en vía no admite Viajeros

3.1.4.2 Acompañantes no suban al tren

*Atención, por favor,
Se ruega a los acompañantes de los viajeros no suban al tren.*

3.1.4.3 Suspensión del servicio

Este tipo de mensajes nunca se emitirán sin la orden expresa de personal de estructura de la Subdirección Territorial:

*Atención, por favor,
Por <causa> el servicio de trenes quedará suspendido durante..... aproximadamente, en el tramo.....o en la línea.....
Disculpen las molestias. Gracias.*

Cuando se suspende el servicio de trenes, hay que dar una alternativa a los clientes, por lo que se elegirán los mensajes más adecuados del apartado de incidencias en la salida de trenes, para emitirlos a continuación.

3.1.4.4 Afectación en la circulación de los trenes

*Les informamos que por <motivos> la circulación de los trenes se está viendo afectada.
Disculpen las molestias.*

o bien:

*Les informamos que por <motivos> la circulación de los trenes se verá afectada.
Disculpen las molestias.*

3.1.4.5 Normalización del servicio

*Atención por favor
Les comunicamos que han sido subsanadas las causas que motivaron la suspensión del servicio de trenes en el tramo..... o en la línea.....
A partir de este momento reanudamos el servicio con normalidad.*

o bien:

*Atención por favor
Les comunicamos que se ha restablecido el servicio de trenes en la línea/en el tramo.....
entre y
Disculpen las molestias. Gracias.*

3.1.4.6 Modificación circunstancial de vía u otro parámetro

En el caso de error en el contenido del anuncio emitido momentos antes, se procederá de la siguiente forma:

Se repetirá en dos ocasiones la palabra o frase emitida incorrectamente, ya corregida:

Ejemplo:

*Ave
destino Barcelona Sants
con salida a las 10:00 horas*

Vía 1

Rectificamos

*Ave
destino Barcelona Sants
con salida a las 10:00 horas*

Vía 2

3.1.4.7 Indicación de tren con paradas facultativas

Este tren tiene paradas facultativas y deben solicitarse al interventor.

3.1.4.8 Maniobras en un tren comercial

Atención, por favor <nombre del tren>

procedente de <procedencia múltiple>

destino <estaciones adicionales 2>

estacionado en vía <vía>

van a efectuar maniobras.

Se ruega a los viajeros no suban al mismo hasta que se informe oportunamente.

3.1.4.9 Huelgas y paros

Se presentan distintos tipos de mensajes de paros para que se aplique el que corresponda.

- Paros totales que afectan a trenes (todo el día)

Atención por favor

Con motivo de la huelga/paro convocada por el ... para el día / los días ..., la circulación de los trenes puede verse afectada.

Para más información, pueden dirigirse a los puntos de información y atención al cliente de la estación, consultar la web o llamar al teléfono.....

- Mensaje genérico (durante la huelga)

Atención por favor

Con motivo de la huelga/paro convocada por el ... para el día de hoy, circularán únicamente los trenes acogidos a los servicios mínimos.

Para más información, pueden dirigirse a los puntos de información y atención al cliente de la estación, consultar la web o llamar al teléfono.....

- Paros parciales (parte del día)

Atención por favor

Con motivo de los paros parciales convocados por ..., para el día o los días entre las ... y las .. horas..., la circulación de los trenes puede verse afectada.

Para más información, pueden dirigirse a los puntos de información y atención al cliente de la estación, consultar la web o llamar al teléfono.....

- Paros de algún colectivo que afectan a la prestación de algún servicio

Atención por favor

Con motivo de la huelga/paro convocada por el ... el día ...que afecta a distintos colectivos del personal de los servicios de..., dichos servicios pueden verse afectados en el día de hoy entre las ... y las .. horas

Para más información, pueden dirigirse a los puntos de información y atención al cliente de la estación, consultar la web o llamar al teléfono.....

- Cuando existe una huelga internacional y los trenes sólo llegan hasta la frontera

Atención, por favor, a causa de una huelga en los ferrocarriles tren destino finaliza el recorrido en

Ejemplo:

Atención, por favor, a causa de una huelga en los ferrocarriles franceses tren "Elipsos" destino París finaliza el recorrido en <>.

3.2 MENSAJES SOLICITADOS POR LOS OPERADORES FERROVIARIOS

3.2.1 Mensaje de apertura de control de acceso

Se efectuará cuando se cumpla alguna de estas condiciones:

- En el momento en el que el operador comience a prestar el servicio de control de acceso y marque la casilla abierto en el Plan de Explotación del día del Sistema de Información al Viajero.
- Los minutos que haya configurado antes de la hora estimada de llegada, si ha configurado el servicio, como apertura automática, confirmándose en ese momento por el usuario.

<tipo tren>

destino <destino>

con salida a las <hora teórica en horas/minutos>

vía <vía y sector si corresponde>

[Embarque por <Sitio de embarque>] (Si tiene zona de embarque definida)

El control de acceso se cerrará 2 minutos antes de la salida del tren

Con zona de embarque definida:

Ejemplo:

Ave

destino Barcelona Sants

con salida a las 10 horas y un minuto

Vía 1

Embarque por puerta 1

El control de acceso se cerrará 2 minutos antes de la salida del tren

Sin zona de embarque definida

Ejemplo:

Ave

destino Barcelona Sants

con salida a las 10 horas y un minuto

Vía 1

El control de acceso se cerrará 2 minutos antes de la salida del tren

Para no recargar la megafonía de la estación, si un tren tiene asociado control de acceso se sustituirá el primer

mensaje general por el mensaje de apertura de control de acceso.

En una estación de paso se sustituiría el primer mensaje de aproximación de 15 minutos por el mensaje de apertura de control de acceso.

3.2.2 Mensaje de cierre de control de acceso

Habiéndose ejecutado la apertura de control de acceso se emitirá el mensaje de cierre 5 minutos antes de la hora estimada de salida del servicio.

En breves momentos se cerrará el control de acceso para el tren

<tipo tren>

destino <destino>

con salida a las <hora teórica en horas/minutos>

vía <vía y sector si corresponde>

[Embarque por <Sitio de embarque>] (Si tiene zona de embarque definida)

- Con zona de embarque definida

En breves momentos se cerrará el control de acceso para el tren

Ave

destino Barcelona Sants

con salida a las 10 horas y un minuto

Vía 1

Embarque por puerta 1

- Sin zona de embarque definida

En breves momentos se cerrará el control de acceso para el tren

Ave

destino Barcelona Sants

con salida a las 10 horas y un minuto

Vía 1

3.2.3 Encaminamiento de los viajeros a la oficina de atención al cliente

Atención,

Este es un mensaje dirigido a los viajeros de tren ... con destino ...

por favor, -persónense en / diríjense a la Oficina de atención al cliente

3.2.4 Avería de los sistemas de venta de billetes

Deberán conectarse los altavoces del vestíbulo, si hay posibilidades, sólo cuando no funcionen o no se disponga de los específicos de taquillas.

Los mensajes para estas circunstancias pueden ser los siguientes:

Informamos que por incidencia en los servicios informáticos, la venta de billetes se realiza con lentitud.

Disculpen las molestias. Gracias.

Informamos que por incidencia en los servicios informáticos, la venta de billetes ha quedado momentáneamente suspendida. Les mantendremos informados.

Disculpen las molestias. Gracias.

Informamos que subsanada la incidencia en los servicios informáticos, la venta de billetes se realiza con normalidad.

Disculpen las molestias. Gracias.

3.2.5 Validez de los billetes para un tren.

Tren.... Destino.... vía.....

Para este tren no son válidos los billetes o abonos de Regionales/ni los billetes o Abonos de Cercanías.

3.2.6 Aviso de enlace con otro tren

Les comunicamos que el tren ... con destino ... enlazará en <estación de transbordo> con el tren... destino ...

3.3 MENSAJES PARA AUTOBUSES

3.3.1 Mensajes para autobuses de cercanías

El mensaje para autobuses de cercanías carenciados siempre es igual.

- Estación de origen
 - Mensaje de estacionamiento y salida inmediata:

Autobús

destino <destino>

Dársena <dársena>

Ejemplo:

Autobús

Destino Venta el Viso

Dársena 27

- Estación de llegada
 - Mensaje de llegada:
- Llegada <procedencia>*
Dársena <dársena>

Ejemplo:

Llegada Venta el Viso

Dársena 27

3.3.2 Mensajes para autobuses Internacionales, Larga Distancia, Interurbanos, Interprovinciales, ...

- Mensaje de estacionamiento
 - Autobús <operadora transporte por carretera>*
 - destino <destino>*
 - con salida a las <Hora de salida> horas*
 - Dársena <dársena>*

Ejemplo:

Autobús Alsina

Destino Córdoba

Con salida a las 15: 00 horas

Dársena 19

- Mensaje de salida

Autobús <operadora transporte por carretera>

destino <destino>

situado en < Dársena <dársena>, va a efectuar su salida

Ejemplo:

Autobús Almeraya

Destino Madrid

Situado en dársena 18, va a efectuar su salida

- Estación de llegada

- Mensaje de estacionamiento:

Autobús <operadora transporte por carretera>

procedencia <procedencia>

Dársena <dársena>

Ejemplo:

Autobús Enatcar

Procedente de Barcelona

Dársena 17

3.4 MENSAJES GENERALES DE EXPLOTACIÓN DE LA ESTACIÓN

3.4.1 Desalojo del recinto de la estación en caso de emergencia

Atención, atención

Solicitamos abandonen el recinto de la estación, atendiendo a las indicaciones de nuestro personal.

3.4.2 Desalojo del recinto de la estación en caso de emergencia sin ascensores

Atención, atención

Solicitamos abandonen el recinto de la estación, atendiendo a las indicaciones de nuestro personal. No utilicen los ascensores.

3.4.3 Carros portaequipajes

Se emitirá el siguiente mensaje:

Atención, por favor

Les recordamos que está prohibida la utilización de los carros portaequipajes fuera del recinto de la estación

3.4.4 Prohibición de fumar en el recinto de la estación

Según la normativa actual se emitirá el siguiente mensaje:

Atención, por favor

Les recordamos que según normativa legal vigente, no está permitido fumar en el recinto de la estación

3.4.5 Prohibición de fumar en el vestíbulo de la estación

Dependiendo de cómo estuviera la legislación también podemos considerar el siguiente mensaje:

Atención, por favor

Les recordamos que según normativa legal vigente, no está permitido fumar en el vestíbulo de la estación

3.4.6 Vigilen sus equipajes

Para indicar a los viajeros que permanezcan atentos a sus equipajes:

Atención, por favor

Les rogamos presten la debida atención a sus equipajes y efectos personales

3.4.7 Advertencia de control de equipajes

Para indicar a los viajeros que existen que es necesario hacer control de equipajes:

Les informamos que para su seguridad, es necesario realizar un control de equipajes.

Gracias por su colaboración.

3.4.8 Advertencia de uso de cámaras de seguridad

Para indicar a los viajeros que existen cámaras de vigilancia:

Les informamos que para su seguridad, este recinto se encuentra protegido por un circuito cerrado de televisión.

3.4.9 Averías de los teleindicadores

Atención, por favor

Monitores/ teleindicadores temporalmente fuera de servicio, presten atención a la megafonía

Disculpen las molestias. Gracias.

3.4.10 Avería en cronometría.

Informamos que por causas técnicas, los relojes de la estación se encuentran fuera de servicio.

Disculpen las molestias. Gracias.

3.4.11 Notas de servicio

Estos mensajes únicamente podrán ser autorizados por el Jefe de Explotación / Supervisor Comercial.

Cuando no sea posible contactar con un número de teléfono, se anunciará la nota de servicio lo más clara y concisa posible.

Estas notas solamente se emitirán en caso de necesidad.

NOTA DE SERVICIO

Personal de persónese en

NOTA DE SERVICIO

Personal de póngase en contacto con

3.4.12 Localización de personas en el recinto de la estación

Estos mensajes únicamente podrán ser autorizados por el Jefe de Estaciones/Supervisor Comercial.

Por favor, se ruega a la/al Sra./Sr. ... acuda a la oficina de Atención al Cliente

Por favor, se ruega a la/al Sra./Sr. ... se persone/acuda en/a las taquillas de Información.

3.4.13 Localización del conductor de un vehículo mal estacionado

Atención, por favor

Aviso para el propietario del vehículo..... matrícula.....sea retirado del lugar donde se encuentra estacionado.

3.4.14 Mensaje de cierre de la estación

Por aviso del Jefe de Explotación o el Supervisor Comercial.

Atención, por favor

Se va a proceder al cierre de la estación, que reanudarán su servicio a las 04:30.

Por favor, abandonen el recinto de la estación. Gracias.

3.4.15 Mensajes de tipo Comercial

3.4.15.1 Disponibilidad de consignas

Para su comodidad, ADIF les ofrece un servicio de consignas de equipajes en esta estación.

4 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Este manual ha sido elaborado tomando como documentos de referencia:

- Manual de Información Dinámica y Megafónica de Subdirección de Gestión de Servicios y Mantenimiento (Dirección de Estaciones de Viajeros) Octubre 2009.
- Manual de Información por Megafonía de la Dirección de Servicios al Cliente (D.E. Estaciones de Viajeros) Revisión 1 del 01 de Marzo de 2001
- Manual de megafonía y teleindicadores de las estaciones de la línea Madrid-Zaragoza-Barcelona-Figueras versión 0.1 de 20 de marzo de 2003 editado por el GIF además de otros documentos que han ido incorporando conocimiento a todo este campo.
- Recomendación Técnica 7/2018 de la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria sobre cruces de vía entre andenes para viajeros.
- Nota informativa 2/19 de Estaciones de Viajeros: Mensajes y carteles para el anuncio de cruce de vías.