

Servicio Adif Acerca de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO	4
3.	ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN	4
4.	RESPONSABILIDADES	4
5.	DEFINICIONES	13
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	14
	6.1.- DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DEL PROCEDIMIENTO	14
7.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	17

1. INTRODUCCIÓN

En el marco del proceso de liberalización del transporte ferroviario de viajeros y la entrada de nuevos operadores ferroviarios y del Reglamento (CE) 1371/2007, de 23 de octubre, de Derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril, con fecha 1 de diciembre de 2020, Adif, RENFE VIAJEROS SOCIEDAD MERCANTIL ESTATAL, S.A Y LA ENTIDAD PÚBLICA EMPRESARIAL RENFE OPERADORA suscribieron un acuerdo mediante el cual, con efectos 12 de diciembre de 2020, Adif inició de forma efectiva la prestación del servicio de asistencia y atención a viajeros con discapacidad o movilidad reducida.

Este servicio, que comenzó a prestarse en el año 2007 por parte de Adif y RENFE-Operadora, se venía prestando exclusivamente por RENFE-Operadora por un acuerdo suscrito entre ambas entidades con fecha 19 de diciembre de 2011, bajo la marca RENFE ATENDO.

Desde el día 12 de diciembre de 2020, Adif quedó subrogado en la titularidad de los bienes, derechos y obligaciones adscritos e inherentes a dicha prestación. Este servicio, Adif lo ha recogido en la oferta de Servicios básicos y auxiliares de las estaciones de transporte de viajeros de la Declaración sobre la Red de 2021 (Adif y Adif AV).

De esta forma, Adif une a su compromiso con la accesibilidad y la inclusión la prestación de un servicio de asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida con unos niveles de calidad y satisfacción muy valorados.

El servicio se presta bajo la marca 

Esta marca se ha creado en base a criterios de accesibilidad y en su configuración ha participado CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad).

Para la correcta prestación del servicio, el mismo se configura en base a dos relaciones contractuales que mantiene Adif con sendos proveedores:

- Servicio de Asistencia en las estaciones (SAE).
- Servicio de la Oficina Central Acerca (OCA).

El servicio Adif Acerca es una prestación de asistencia de carácter gratuito para los viajeros, que consiste en facilitar la accesibilidad en las estaciones, asistiéndoles en el tránsito por la estación, en la subida y bajada de los trenes y en el acomodo en su plaza en el tren. La asistencia se realizará mediante los medios mecánicos de Adif ubicados en las estaciones, activando los dispositivos instalados a este efecto en los trenes que disponen de los mismos, o mediante el acompañamiento personal. La prestación incluye el transporte del equipaje y su colocación en los espacios destinados al efecto en los trenes.

Son premisas básicas de este servicio:

- La atención a todos los viajeros con discapacidad o movilidad reducida.
- La realización de la prestación con el tiempo adecuado y necesario a cada viajero en función de sus necesidades.
- La utilidad social del servicio.
- La incorporación al servicio de aquellos equipamientos y tecnologías que faciliten la prestación y contribuyan a la mejora de la satisfacción de los viajeros.
- La adecuación del alcance del servicio, convenientemente analizada, en base a la evolución del tráfico ferroviario, las necesidades de las Empresas Ferroviarias, la relación

calidad/precio del servicio y las solicitudes de las Entidades de personas con discapacidad y de las distintas Administraciones Públicas.

2. OBJETO

Definir la sistemática de prestación del servicio de asistencia que Adif ofrece a sus usuarios, con el fin de que un viajero con discapacidad o movilidad reducida pueda transitar por las estaciones y realizar su viaje en tren, siendo atendido en la estación de origen y en la estación de destino.

3. ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN

El tránsito de personas con discapacidad o movilidad reducida desde/hasta el punto de encuentro en las estaciones ferroviarias de origen y destino, que considera el acceso, recorrido y, en su caso, acomodación en el embarque/desembarque a la plaza asignada, que realicen el viaje en trenes de las Empresas Ferroviarias que operen en las estaciones recogidas en el anexo ADIF-PE-406-001-007-A-01 "Relación de Estaciones con Servicio de Asistencia Adif Acerca" de este documento.

4. RESPONSABILIDADES

Subdirección de Servicios y Mantenimiento de la Dirección de Estaciones de Viajeros

- Promover las actualizaciones necesarias del presente procedimiento.
- Incorporar al servicio las estaciones que cumplan con los requisitos necesarios.
- Dirigir la prestación del servicio, con objeto de que se preste el mejor servicio posible a los usuarios, apoyándose en las dos relaciones contractuales que mantiene Adif con sendos proveedores de:
 - Servicio de Asistencia en las Estaciones (SAE).
 - Servicio de la Oficina Central Acerca (OCA).
- Facilitar y mantener los medios de comunicación, (conexiones telefónicas y de internet), ordenadores, puestos de trabajo y espacios con mobiliario adecuado, para la OCA y los Centros de Asistencia Adif Acerca ubicado en las estaciones con servicio permanente.
- Elaboración y aprobación de los procesos de licitación de los servicios asociados a Adif Acerca.
- Aprobación de la facturación y anexos necesarios del Servicio Adif Acerca a las Empresas Ferroviarias y de las facturas emitidas por los proveedores a Adif.

Equipo de Gestión Servicio Adif Acerca

- Seguir el cumplimiento del presente procedimiento y promover las actualizaciones necesarias.
- Dirigir la prestación del servicio, con objeto de que se preste el mejor servicio posible a los usuarios, apoyándose en las dos relaciones contractuales que mantiene Adif con sendos proveedores de:
 - Servicio de Asistencia en las estaciones (SAE).
 - Servicio de la Oficina Central Acerca (OCA).

- Hacer seguimiento del Servicio de Asistencia en Estaciones y del servicio ofrecido por la Oficina Central Acerca.
- Establecer y participar en reuniones de seguimiento con las Empresas Ferroviarias y proveedores del Servicio de Asistencia en Estaciones y del servicio ofrecido por la Oficina Central Acerca (OCA).
- Solicitar a los proveedores del Servicio y Oficina Central Acerca la elaboración de informes de seguimiento periódicos.
- Elaborar informes periódicos de seguimiento internos Adif y para entrega a Empresas Ferroviarias, a cuyos viajeros se presta el Servicio de Asistencia.
- Controlar el cumplimiento del correcto mantenimiento y limpieza por parte del proveedor del Servicio de Asistencia Adif Acerca, de los elementos mecánicos (plataformas, sillas de ruedas, rampas y chapas) necesarios para la prestación del Servicio.
- Supervisar y gestionar, si aplica, la tramitación en forma y plazo de la respuesta a las reclamaciones al Servicio, según se establece en el anexo ADIF-PE-406-001-002 "Tratamiento de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en Estaciones de Viajeros".
- Supervisar y comprobar la realización del Plan de Formación de ambos proveedores (de Servicio Adif Acerca y OCA).
- Asistir a las inspecciones internas de Adif y auditorías externas que se realicen al Servicio en las estaciones seleccionadas. Supervisar la implementación de acciones de mejora resultantes.
- Colaborar en los procesos de licitación de los servicios asociados a Adif Acerca.
- Tramitación de usuarios y permisos de las aplicaciones de gestión de asistencias propias de Adif.
- Colaborar en la elaboración y envío de facturación y anexos necesarios del Servicio Adif Acerca a las Empresas Ferroviarias y supervisión de facturas emitidas por los proveedores a Adif.

Servicio H24 Estaciones del Centro de Gestión de Red (H24EV)

- Obtener, procesar y transmitir a la OCA y al Centro de Coordinación Interna del proveedor del Servicio de Asistencia en la Estación (CCI) la información facilitada por Circulación de Adif y las Empresas Ferroviarias, sobre las incidencias en la circulación en la Red Ferroviaria de Interés General (REFIG), que puedan afectar al normal desarrollo de las asistencias.
- Mantener actualizada la información sobre los Planes Alternativos de Transporte (P.A.T.) referentes a obras, conflictividad laboral, incidencias en la circulación o cualquier otra causa que sea de utilidad para el Servicio Adif Acerca. Esta información estará disponible y accesible en el Canal de Información de Servicios al Cliente (CISAC).
- Gestionar la aplicación de Adif Estado de Instalaciones y Servicios de Estaciones (EISE) que refleja el estado y funcionamiento de los elementos de accesibilidad de los viajeros de la estación (ascensores, rampas y escaleras mecánicas, etc.), en colaboración con los responsables de las principales estaciones, de forma que la OCA y el CCI, así como los Asistentes de Movilidad (AM), lo conozcan de antemano y puedan tomar medidas para paliar las posibles deficiencias detectadas.
- Colaborar con la OCA en la resolución de incidencias detectadas en la prestación del Servicio Adif Acerca, actuando de intermediario, si es preciso, con la Sala de Circulación y el CASH (Seguridad y Protección Civil), del Centro de Gestión de Red H24, así como con los Centros de Gestión de las Empresas Ferroviarias.

Oficina Central Acerca (OCA)

En función del perfil del personal:

1. Personal operativo de la Oficina Central Acerca (OCA):

- Coordinar las actuaciones del Servicio Adif Acerca que se presta en las diferentes estaciones para garantizar el desarrollo del servicio, en circunstancias de normal funcionamiento o para casos en los que se produzca alguna incidencia.
- Supervisar la presencia de los asistentes en las estaciones según se establece en su horario de apertura (estaciones con presencia permanente de Asistentes de Movilidad AM), en su horario definido (en caso de estaciones con presencia en horario parcial de AM) y en la franja horaria suficiente para prestar servicio de asistencia programado (en caso de estaciones con servicio puntual de AM).
- Ejecutar el protocolo definido por Adif, en caso de incidencia.
- Resolver las incidencias que se produzcan, dándole al viajero asistido una solución satisfactoria.
- Colaborar activamente con los Centros de Gestión de las Empresas Ferroviarias que operen en España, el Servicio H24 Estaciones y las Jefaturas de Estaciones de Adif, sirviendo de conexión entre ellos y el Servicio Adif Acerca que se presta en las estaciones.
- Transmitir al interlocutor del Servicio Adif Acerca en la estación, la información sobre el servicio (ampliación, modificación del servicio, etc.) recibida de la Dirección de Estaciones de Viajeros de Adif o recibidas por SMS u otros medios, desde las distintas Empresas Ferroviarias a las que se preste el Servicio Adif Acerca.
- Estar en contacto permanente con la persona coordinadora de la OCA, quien recibirá de la Dirección de Estaciones de Viajeros de Adif las pautas a seguir ante cualquier duda que surja durante el servicio.
- Recoger y gestionar la información, utilizando los medios y soportes que Adif determine en cada momento (aplicaciones informáticas, bases de datos, etc.).
- Realizar la recepción, contestación y tramitación de las reclamaciones, quejas y sugerencias de aquellos usuarios (personas físicas) que las presenten y de las recibidas a través de los Centros Adif Acerca u otras entidades, bajo los criterios recibidos del Responsable del contrato o el coordinador/a de la OCA a través de la Dirección de Estaciones de Viajeros de Adif.
- Informar al coordinador/a OCA en caso de reclamaciones u otros escritos de personas jurídicas, empresas, Organismos, Instituciones, etc. quién deberá remitirlas a Dirección de Estaciones de Viajeros de Adif para su tramitación.
- Prolongar la jornada de trabajo, en caso de incidencias, hasta la llegada a destino del último viajero, de forma que ningún usuario con discapacidad o movilidad reducida con Servicio Adif Acerca, quede desatendido. La OCA deberá atender el servicio hasta el restablecimiento de éste, sin coste alguno para Adif (trenes con retraso, incidencias, etc.).
- Contactar con los usuarios afectados en caso de incidencia, dándoles información y proporcionando soluciones a los problemas que se planteen, realizando un seguimiento hasta la finalización del viaje.
- Recopilar información previa a la prestación de la asistencia, sobre las necesidades específicas que pueden tener las personas asistidas.
- Comprobar, a través de las herramientas de Gestión de Asistencias proporcionado por Adif, que el Servicio Adif Acerca se presta adecuadamente y según lo programado.
- Dar aviso inmediato al CAU asignado a la aplicación en caso de falta de disponibilidad de cualquiera de los sistemas informáticos de Gestión de Asistencias, y supervisar de forma

conjunta con el Equipo de Gestión del SAE que ninguna asistencia programada o inmediata quede si ser atendida por esa causa.

- Gestionar los medios necesarios para facilitar el viaje a usuarios que se desplacen en grupo (IMSERSO, Grupos con necesidades especiales, etc.) utilizando el Servicio Adif Acerca, usuarios con necesidades especiales, etc. y ofrecerles alternativas, una vez acordadas con los distintos agentes (Servicio de Adif Acerca, Dirección de Estaciones de Viajeros de Adif, Centros de Gestión de la Empresa Ferroviaria implicados).
- Registrar en la aplicación informática que Adif le proporcione, en caso de recibir información por parte del personal del Servicio sobre averías, o resolución de las mismas, referidas a elementos de accesibilidad de una estación (ascensores, escaleras mecánicas, salva-escaleras) que afecten a los recorridos accesibles de dicha estación, para difundir este hecho a los destinatarios que Adif determine en dicha herramienta. Compartir esta información inmediatamente con el Servicio H24 Estaciones y las Jefaturas de Estaciones territoriales afectadas.
- Asumir la gestión especial de Planes Alternativos de Transporte (P.A.T.) asociados a obras en estaciones o mantenimiento de vías.
- Planificar específicamente y coordinar con los Centros de Gestión de las Empresas Ferroviarias y los responsables del proveedor del Servicio Adif Acerca el refuerzo o presencia de Asistentes donde sea preciso, en función del P.A.T. concreto, informando en todo momento al Equipo de Gestión Servicio Adif Acerca del alcance y plan de acción asociados al P.A.T.
- Informar y gestionar el servicio de asistencia en recorridos internacionales, realizando estas gestiones en la aplicación de gestión de Asistencias de la Unión Internacional de Ferrocarriles (U.I.C.).
- Coordinar con el prestador del servicio de asistencia, la respuesta más adecuada ante situaciones de indisponibilidad del personal de asistencia máxime si pudiera estar aquejado de un contagio por enfermedad transmisible, comunicando la incidencia en tiempo útil al Servicio H24 Estaciones y la Jefatura de Estaciones correspondiente.

2. Coordinador/a OCA:

- Comunicar al equipo operativo OCA aquellos procedimientos y directrices que Adif indique que afecte a la OCA, garantizando su cumplimiento.
- Coordinar con el Responsable de contrato de su empresa, que las personas de la OCA reciben la formación de ingreso (nuevas incorporaciones) o de actualización de conocimientos con la periodicidad establecida en contrato, así como las dotaciones de uniforme y recursos materiales necesarios para el funcionamiento de la OCA.
- Coordinar el equipo operativo asignado a la OCA con el fin de unificar criterios de prestación del servicio y resolución de incidencias.
- Transmitir al equipo operativo de la OCA los requerimientos e información recibida de la Dirección de Estaciones de Viajeros de Adif y garantizar que esta información llegue al Servicio Adif Acerca.
- Supervisar las reclamaciones y sugerencias de los usuarios que se presenten en la propia OCA, en los Centros Adif Acerca y en cualquier estación a través de los diferentes canales (e-mail, carta, teléfono, fax, etc.). Transmitirá dichas reclamaciones y sugerencias a Adif y responderá a aquellas que le sean solicitadas, bajo la supervisión de la Dirección de Estaciones de Viajeros de Adif.
- Supervisar e intervenir en las incidencias que se produzcan hasta la resolución de las mismas.

- Realizar el seguimiento de la Calidad del Servicio ofertado a los usuarios; así como, participar en la elaboración y revisión de la documentación del servicio contemplada en el Sistema de Gestión de Calidad de Adif.
- Colaborar en la realización de auditorías, tanto de calidad del servicio como de gestión, impulsadas por Adif.
- Realizar estudios del servicio proponiendo acciones de mejora, así como elaborar los análisis de seguimiento y control del servicio de asistencia, periódicos o puntuales, que Adif le solicite.
- Seguimiento de correcta gestión para peticiones de asistencia en recorridos internacionales que incluyan estaciones Adif asociadas a este contrato. Estas gestiones, se realizarán en la aplicación de gestión de Asistencias de la Unión Internacional de Ferrocarriles (U.I.C.).
- Coordinar el Plan de Formación y comunicar a la Dirección de Estaciones de Viajeros de Adif de forma semestral, los cursos realizados, personas asistentes, evaluación y planificación del siguiente semestre.
- Informar con antelación a Adif de las bajas/altas de personal asignado a la OCA, a fin de actualizar la base de datos de usuarios, perfiles, etc.
- Asegurar que la comunicación del personal de la OCA hacia el personal que presta el Servicio Adif Acerca se realiza de forma cordial con el fin de realizar un excelente trabajo en equipo que se vea reflejado en la atención al usuario final.
- Supervisar y asegurar el cumplimiento de la uniformidad en la OCA y de los Asistentes de Movilidad que prestan el servicio.
- Mantener en perfectas condiciones la Oficina Central Acerca, tanto en su aspecto funcional y estético como de orden. La Oficina no podrá presentar artículos ni objetos ajenos al Servicio.
- Supervisar la correcta aplicación en la OCA de Protocolos de prevención y actuación frente a enfermedades transmisibles.
- Asistir a las reuniones a las que le convoque Adif (internas, con otras Áreas de Adif, con las Empresas Ferroviarias o institucionales), aportando la información que le sea requerida.
- Coordinar con el responsable del Servicio Adif Acerca la planificación para la correcta Asistencia en caso de incidencias programadas, que le serán notificadas por Adif (obras, Planes Alternativos de Transporte, etc.).
- Coordinar con el responsable del Servicio Adif Acerca la planificación para la correcta prestación en periodos de especial volumen de asistencias (festivos, puentes, Semana Santa, vacaciones de verano, Navidad), concretando con antelación suficiente, refuerzos de personal donde se prevea la necesidad. Se informará a la Dirección de Estaciones de Viajeros de Adif de cada acuerdo de refuerzo alcanzado y del plan especial de seguimiento.
- Coordinar con el responsable del Servicio Adif Acerca la planificación para la correcta prestación en periodos de especial incidencia debido a huelgas u otras circunstancias excepcionales que afecten al Servicio, concretando con antelación suficiente, el plan de acción al respecto. Se informará a la Dirección de Estaciones de Viajeros de Adif de cada plan de acción alcanzado y el plan especial de seguimiento.
- Elaborar los informes periódicos relacionados con el servicio que le sean requeridos por parte de Adif, con datos gestionados por la OCA en las diferentes herramientas de gestión (digitales o físicas).

Proveedor del Servicio de Asistencia en Estación Adif Acerca (SAE)

En función del perfil del personal, RESPONSABILIDADES:

1. Equipo de Gestión del SAE

Servicio Adif Acerca de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida	SUBDIRECCIÓN DE FORMACIÓN Jefatura de Coordinación Académica
	Junio 2024 Pág. 8 de 18

- Seguir los procedimientos e instrucciones facilitados por la Subdirección de Servicios y Mantenimiento de Adif y transmitirlos a todo el personal asignado al Servicio, asegurando su cumplimiento.
- Asegurar la ejecución del Plan de Formación a todo el personal asignado al Servicio.
- Asegurar el correcto cumplimiento de todas las actividades de su responsabilidad expuestas en el contrato del Servicio del que es Adjudicatario, así como de los procedimientos e instrucciones que Adif les facilite.
- Elaborar, planificar e impartir el Plan de Formación para todo el personal asignado al Servicio Adif Acerca.
- Elaborar el Plan de Calidad y asegurar su cumplimiento.
- Dotar al personal asignado al Servicio de uniformes que cumplan con las especificaciones acordadas con Adif como parte del Contrato del Servicio.
- Distribuir los nuevos uniformes a todo el personal, en caso de modificaciones de la marca o de imagen que Adif decida.
- Supervisar el cumplimiento de una correcta imagen y uniformidad de todo el personal que presta el Servicio Adif Acerca.
- Dotar de los medios humanos y materiales necesarios para prestación del Servicio con la máxima calidad.
- Elaborar, en formato digital, el registro diario de cumplimiento horario de las personas que realicen los Servicios Adif Acerca en las estaciones, y facilitarlo a Adif, en caso de ser solicitado, para realizar las oportunas verificaciones.
- Dotar a los Centros Adif Acerca (en las estaciones que exista), al Centro de Coordinación Interno (CCI) y a todo el personal que lo requiera, de medios auxiliares necesarios que se demanden; etiquetas, formularios impresos, impresoras, material fungible, material de oficina, etc.
- Dotar de dispositivos móviles, equipos informáticos, intercomunicadores, mobiliario y espacios de trabajo según sea necesario en función de su organización de personal (local operativo para el CCI, móviles para equipo de gestión del SAE, CCI y AM, etc.).
- Participar en reuniones de seguimiento periódicas a nivel ejecutivo y operativo.
- Generar y enviar los informes que Adif solicite relativos al Servicio.
- Gestionar y supervisar la realización de las tareas de mantenimiento correctivo y preventivo de los elementos de accesibilidad de los que el proveedor del Servicio es responsable.
- Registrar en las aplicaciones de gestión de Adif, las averías y su fecha de reparación (estimada y real), estado de la reparación, fechas y estado de los mantenimientos periódicos y actualizaciones de inventario.
- Realizar aquellas valoraciones que Adif solicite relacionadas con actividades que no tienen coste mensual fijo, sino variable en función del alcance de la petición: traslados de elementos de accesibilidad, trabajos extraordinarios (refuerzo excepcional de personal en estaciones por eventos especiales), etc.

2. Centro de Coordinación Interna (CCI) del SAE

- Monitorizar y supervisar la operativa en tiempo real para garantizar un correcto desarrollo del Servicio cumpliendo los estándares de calidad requeridos para el mismo.
- Participar en reuniones de seguimiento periódicas a nivel ejecutivo y operativo (participación obligatoria de Responsable del CCI).
- Comunicar de forma inmediata con la Oficina Central Acerca (OCA) y entregar posteriormente los informes que sean solicitados, referentes a cualquier incidencia asociada a la prestación de asistencias, peticiones excepcionales de Servicio (solicitadas fuera del flujo habitual) o incidente interno o externo, que afecte el correcto desarrollo del Servicio.

- Asegurar el cumplimiento de las directrices del Servicio según los procedimientos e instrucciones de Adif, así como las directrices que se indiquen desde la OCA para la resolución de incidencias, incidentes y contingencias (saturación de solicitudes, priorización, peticiones de ayuda a viajeros accidentados PMR/no PMR, averías u obras que afecten el recorrido accesible de la estación, etc.), prestación de asistencias en circunstancias especiales (grupos, PMR con necesidades especiales, coordinación en transporte trasplante de órganos, Planes de Transporte Alternativo, etc.).
- Revisar en tiempo real, en las aplicaciones de gestión de Asistencias que Adif proporcione, las solicitudes de asistencia en estaciones permanentes y estaciones puntuales Adif Acerca, para llevar a cabo con el objetivo de la realización de todas las asistencias (con o sin preaviso) con la máxima calidad.
- Verificar diariamente la presencia física de AM asignados a las estaciones permanentes en el horario y número que corresponda, así como los AM en estaciones puntuales con una antelación mínima de 30' antes de la prestación del Servicio de asistencia programado.
- Avisar inmediatamente a la OCA en caso de riesgo de no prestación de asistencia programada.
- Interlocución con los AM y coordinadores de Servicio SAE (por estación o zona), con la OCA y con personal de Adif (equipo de gestión de Adif Acerca).
- Analizar en tiempo real los retrasos en circulaciones imputados al Servicio que le sean comunicados, con el objetivo de disponer de toda la información necesaria acerca del retraso al finalizar el día. Incluirlos en el parte diario de incidencias.
- Recopilar en tiempo real toda la información necesaria para garantizar los niveles de calidad exigidos en Contrato del Servicio.
- Avisar de forma inmediata a la OCA en caso de incidente con riesgo para la integridad física o en caso de accidente para viajeros, en los que haya colaborado AM.
- Seguir las directrices de la OCA para dar la mejor solución en caso de incidencia durante la prestación del servicio de asistencia a Personas con Discapacidad o Movilidad reducida.
- Comunicar en tiempo real a la OCA las deficiencias detectadas en las instalaciones y servicios de las estaciones que impidan la correcta prestación del Servicio de Asistencia (averías en ascensores, escaleras/rampas mecánicas, obstáculos, dificultad en el acceso a los puntos de encuentro, incidencias en el recorrido habitual de las asistencias, etc.).
- Colaborar en la ejecución de los Planes Alternativos de Transporte que le hayan sido comunicados, asegurando la debida asistencia a las personas con discapacidad.

3. Asistentes de Movilidad (AM) en estaciones puntuales:

- Fichar, cuando el AM ya esté disponible en la estación para prestar asistencias, en la aplicación que se indique a tal efecto o, en caso de no disponer de usuario o de acceso a la aplicación, avisar al CCI para registro de inicio y fin real de su turno en la estación en la que esté asignado.
- Realizar la acogida y prestar la asistencia y atención a las personas con discapacidad y movilidad reducida (desde/hasta Punto de encuentro, tránsito por la estación, subida y bajada del tren, acomodo y recogida en su asiento o plaza H) en coordinación con el personal de Servicios a bordo de la Empresa Ferroviaria.
- Avisar de inmediato al CCI para que gestione su retorno a la estación asignada, en caso de quedarse el AM dentro del tren al cierre de puertas.
- Comunicar al CCI cualquier incidencia que se produzca durante la prestación del Servicio.
- Utilizar cuando sea necesario los medios mecánicos de accesibilidad (sillas de ruedas, plataformas, chapas, etc.) para asistir a los viajeros.
- Comunicar al CCI la situación en que se encuentran los elementos mecánicos de ayuda utilizadas y cualquier avería en los elementos de accesibilidad que se produzca.

- Informar al CCI y aplicar el procedimiento establecido al efecto, cuando para realizar la asistencia en la estación sea necesario utilizar un cruce de vías entre andenes al mismo nivel.
- Entregar al Personal de Servicios a bordo de la Empresa Ferroviaria de los trenes donde se vaya a prestar una asistencia y por cada viajero asistido, un formulario con formato ADIF-PE-406-001-007-F-01 entregado por Adif, incluyendo las observaciones que se estimen relevantes acerca de las necesidades específicas de la PMR.
- Registrar en la aplicación de Asistencias de Adif como observaciones de la asistencia estas necesidades.
- Colaborar activamente en la asistencia a viajeros con discapacidad en caso de incidencias del Servicio ferroviario si así se le indica desde el CCI.
- Velar por el estado de conservación y limpieza de los elementos mecánicos de asistencia (plataformas, sillas de ruedas, chapas, etc.).
- Realizar la desinfección de sillas de ruedas tras cada uso.
- Hacer todo lo posible para procurar la asistencia a viajeros PMR que lo solicite de forma no programada con antelación mínima de 30' previa a la salida de su tren (asistencia "inmediata") si el AM se encuentra presente en una estación debido a la prestación de asistencias programadas.
- Recoger los datos de la PMR asistida y trasladar al CCI para su registro en la aplicación de gestión de asistencias de Adif.
- Pegar en el equipaje que no sea de mano (por ej. Maletas, carrito de niño) la etiqueta identificativa Adif Acerca en caso de que la PMR asistida lo lleve. Así mismo, escribir en dicha etiqueta nombre y apellidos de la persona asistida, de forma que en destino pueda identificarse claramente por parte del AM que realice la asistencia de bajada, para su recogida.
- Llamar al CCI, en caso de fallos en los elementos de accesibilidad, que consultará con la OCA quien determinará las directrices de actuación a seguir.
- Escuchar sugerencias y acompañar para la presentación de reclamaciones en Atención al Cliente Adif, de las PMR que así lo soliciten.
- Informar al CCI el avance de las asistencias asignadas (realizadas/no realizadas) o las incidencias u observaciones que corresponda asociadas a las asistencias prestadas, si se hubiesen producido.

4. Asistentes de Movilidad en estaciones permanentes:

Todo lo referido anteriormente para Asistentes de Movilidad Puntual y, además:

- Hacer todo lo posible para procurar la asistencia a viajeros PMR que lo solicite de forma no programada con antelación mínima de 30' previa a la salida de su tren (asistencia "inmediata").
- Crear las asistencias en aplicaciones de gestión de asistencias Adif para aquellos PMR que lo soliciten sin preaviso (asistencias inmediatas).
- Informar en las aplicaciones de gestión de Asistencias de Adif, el avance de las asistencias asignadas (realizadas/no realizadas).
- Informar en aplicaciones de gestión de Asistencias de Adif, las incidencias u observaciones que corresponda asociadas a las asistencias prestadas, si se hubiesen producido.
- Colaborar con los Centros de Servicios, controles de acceso de las Empresas Ferroviarias y personal de Adif, en las peticiones relacionadas con el Servicio Adif Acerca. Se comunicará siempre al CCI estas peticiones especiales, para seguir sus indicaciones al respecto.
- Avisar de inmediato a la OCA para que gestione su retorno a la estación asignada, en caso de quedarse el AM dentro del tren al cierre de puertas.

Responsable de la Estación (Adif)

- Facilitar la copia de la llave de la estación en estaciones con servicio puntual. En caso de que el AM no disponga de ella, por cualquier razón, puede solicitar que el personal de seguridad le facilite el acceso, si presta servicio en dicha estación.
- Facilitar conexión eléctrica para la carga de los móviles del personal del servicio de asistencia y de las baterías de las plataformas.
- Vigilar los equipos de accesibilidad para prestación de asistencias (plataformas, sillas de ruedas, etc.).
- Garantizar el buen estado y funcionamiento de los elementos de accesibilidad de la estación, tales como, ascensores, mecánicas o cruces de vía entre andenes y avisar en caso de afectación al servicio.
- Comunicar al Equipo de Gestión Servicio Adif Acerca cualquier anomalía que detecten de los elementos del servicio Adif Acerca, así como al Servicio H24 Estaciones a través de la aplicación EISE, la inaccesibilidad total o parcial de una estación.
- Comunicar al Centro Adif Acerca de la estación o a la OCA, cuando la PMR se presente en el Servicio de Atención al usuario Adif, para recibir el servicio de asistencia.
- Actuar de acuerdo con lo dispuesto en el anexo ADIF-PE-406-001-001-A-02 "Servicio de asistencia a personas con discapacidad o con movilidad reducida en su tránsito por los pasos entre andenes al mismo nivel en estaciones de Adif" y en coordinación con las directrices que marque el Gabinete de Circulación de la Estación, cuando para realizar la asistencia en la estación sea necesario utilizar un paso a nivel entre andenes, para evitar posibles riesgos.
- Informar al Equipo de Gestión Adif Acerca de cualquier detección de detrimento en la calidad e imagen del servicio Adif Acerca por parte de sus trabajadores a través de email (gestion.asistenciapmr@adif.es) para que dicho equipo realice las acciones correctivas necesarias.

Empresas Ferroviarias

- Colaborar con la OCA y los Asistentes de Movilidad (AMs), a través de los Centros de Gestión de las Empresas Ferroviarias, para dar la mejor solución en caso de incidencia en la prestación del servicio.
- Comunicar a la Subdirección de Servicios y Mantenimiento, la actualización de horarios, nuevos servicios comerciales, variaciones en las circulaciones, Planes Alternativos de Transporte (PAT) debido a incidencias en el material o en la circulación, por obras, u otros motivos y, en general, toda aquella información relevante para prestación del servicio.
- Comunicar al servicio Adif Acerca la solicitud de asistencia de sus viajeros.
- Garantizar el conocimiento y el cumplimiento por parte del personal afectado por este procedimiento, su documentación adjunta y las instrucciones técnicas relativas al servicio de asistencia Adif Acerca.
- Garantizar la prestación del servicio con las debidas condiciones de seguridad contempladas en este procedimiento y sus instrucciones técnicas, tanto para los viajeros a los que se les presta asistencia como a los agentes de movilidad del servicio.

5. DEFINICIONES

Asistente de Movilidad (AM): Personal de asistencia encargado de prestar el servicio de Asistencia Adif Acerca en las estaciones.

Asistencia Inmediata: Se define como la asistencia que es solicitada por la PMR en la propia estación de origen del viaje del usuario, con una antelación comprendida entre las 24 horas y los 30 minutos anteriores a la salida del tren, y sin tener una solicitud registrada en ninguna aplicación.

Cadena de accesibilidad del servicio de asistencia: Se define como las sucesivas etapas y elementos que permiten la prestación del servicio desde que se solicita hasta que se finaliza la asistencia.

CCI: Centro de Coordinación Interna del proveedor del Servicio de Asistencia en la Estación.

Centro de Gestión de Red H24 (CGRH24): Centro de Adif desde el que se gestionan y coordinan todas las incidencias que afecten a la REFIG durante las 24 horas del día, 365 días. Integra las áreas operativas de Circulación, Mantenimiento de Infraestructura, Estaciones de Viajeros, Comunicación y Prensa y Seguridad y Protección Civil.

G.A.D.: Aplicación informática de gestión de asistencias de Renfe.

G.A.P.: Aplicación informática de gestión de asistencias del resto de operadores ferroviarios desarrollada por Adif.

H24EV: Equipo de la SD de Servicios y Mantenimiento de la D. de Estaciones de Viajeros, integrado en el CGRH24.

OCA: Oficina Central Acerca: se encarga de coordinar las actividades operativas del Servicio Adif Acerca en las estaciones.

Plaza H o Plaza Adaptada: Plaza específica para viajeros con discapacidad o movilidad reducida que viajan acomodados en su propia silla de ruedas.

PMR: Persona con discapacidad o movilidad reducida.

Punto de Encuentro: Lugar donde debe presentarse la persona para recibir el Servicio Adif Acerca. Puede ser el Centro de Asistencia Adif Acerca, la Oficina de Atención al usuario de Adif o el vestíbulo de la estación.

SAE: Servicio de Asistencia en Estación: se encarga de la prestación del servicio Adif Acerca en las estaciones.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.1.- DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DEL PROCEDIMIENTO

Fase 1

Información del servicio.

Las personas con discapacidad y/o movilidad reducida pueden obtener información sobre las condiciones de la prestación del Servicio *Adif Acerca* a través de los siguientes medios:

- Servicios de venta de billetes y atención al usuario, presenciales, telefónicos, página web o App de las Empresas Ferroviarias.
- Oficina Central Acerca (OCA), Oficinas de Atención al Cliente de Adif.

La información comercial solamente podrá ser dada por las Empresas Ferroviarias.

Registro: No aplica.

Responsable: Empresas Ferroviarias.

OCA.

Personal Atención al Cliente Adif.

Fase 2

Solicitud de asistencia.

Una vez que los usuarios han recibido toda la información necesaria para la realización de su viaje, pueden solicitar la asistencia del Servicio *Adif Acerca* de la siguiente forma:

- En el momento de la compra del billete según los canales habilitados por la empresa ferroviaria.
- Una vez efectuada la compra:
 - A través de los medios dispuestos por las Empresas Ferroviarias.
 - Presencialmente en los Centros de Asistencia Adif Acerca, con una antelación mínima de 30' previa a la salida del tren. Esta opción está disponible únicamente en las estaciones con servicio permanente.

En las solicitudes de asistencia se detallarán los siguientes datos:

- Trayecto a realizar por el usuario (origen/transbordos/destino del viaje) para verificar que sea un recorrido y tren accesible.
- Tipo de discapacidad que presenta el viajero para determinar la asistencia que precisa:
 - Persona que viaja en su propia silla de ruedas que ocupa una plaza adaptada. Se necesitan medios mecánicos.
 - Persona en silla de ruedas plegable ocupando una plaza regular. Se necesitan medios mecánicos.
 - Persona con discapacidad visual.
 - Persona con discapacidad auditiva.
 - Persona con discapacidad cognitiva.
 - Persona con discapacidad sordoceguera.
 - Persona con dificultades de desplazamiento.
 - PMR miembros superiores/inferiores.

- Persona mayor que necesita ayuda.
- Persona con carrito de bebé.
- Mujer embarazada.
- Otros.

- Nombre completo del usuario.
- Teléfono de contacto del usuario o de allegados o personas que le van a recoger.
- Correo electrónico.
- Fecha y hora de salida/llegada del viaje.
- Número de billete, tren, coche y plaza (en su caso).

Registro: Solicitud del Servicio de Asistencia Adif Acerca: registros en aplicaciones informáticas.
Plantilla de recogida de información Servicio Asistencia PMR.

Responsable: Empresas Ferroviarias.
OCA.
CCI.
AMs.

Fase 3 Comunicación de las solicitudes de asistencia.

Para facilitar la comunicación entre servicios y realizar un seguimiento efectivo de todo el proceso de asistencia, se utilizará la aplicación informática gestora de asistencias a personas con discapacidad correspondiente a cada operador ferroviario, donde serán recogidos todos los pasos del desarrollo de la asistencia, desde el establecimiento de la "Solicitud de asistencia" hasta la finalización del servicio, pasando por las comunicaciones entre personal del Servicio Adif Acerca y OCA en las diferentes fases del proceso, incidencias, anulaciones, retrasos, etc.

PLAN DE CONTINGENCIAS

En caso de fallo del sistema informático o de comunicaciones vía correo electrónico, se procederá informando telefónicamente en lo referente a las asistencias programadas a prestar (CCI u OCA a los AMs asignados), hasta resolución de la incidencia.

Registro: Comunicación de detalles de la asistencia: información en aplicaciones informáticas.
Plantilla de recogida de información Servicio Asistencia PMR.

Responsable: Asistente de Movilidad.
CCI.
OCA.

Fase 4 Prestación de las asistencias.

Existen dos modalidades de prestación de asistencia en las estaciones:

A. ASISTENCIA EN ESTACIÓN PUNTUAL

Se presta en estaciones que no disponen de AM de manera presencial, sino que el AM acude a la estación para realizar la asistencia, previa solicitud de las Empresas Ferroviarias, con una antelación mínima de 12 horas a la salida del tren.

Estas estaciones están relacionadas en el Anexo ADIF-PE-406-001-001-A-01 "Relación de Estaciones con Servicio Adif Acerca", el cual se mantiene actualizado por parte de la Subdirección de Servicios y Mantenimiento de Adif.

También se procurará dar la asistencia a viajeros PMR que lo soliciten de forma no programada con antelación mínima de 30' previa a la salida de su tren (asistencia "inmediata") si el AM se encuentra presente en una estación debido a la prestación de asistencias programadas y sea posible dar la asistencia porque se den las condiciones adecuadas para realizarla con garantías.

B. ASISTENCIA EN ESTACIÓN PERMANENTE

Se presta en estaciones que disponen de Asistente/s de Movilidad (en adelante AM) de manera presencial de forma continuada a lo largo de todo el horario de apertura comercial de la estación, dando cobertura a las solicitudes de asistencia que se realicen con una antelación de hasta 30 minutos previos a la salida del tren.

Estas estaciones están relacionadas en anexo el ADIF-PE-406-001-001-A-01 "Relación de Estaciones con Servicio Adif Acerca" del presente documento, el cual se mantiene actualizado por parte de la Subdirección de Servicios y Mantenimiento de Adif.

ACTUACIÓN DE ASISTENCIA A PMR EN CASO DE EMERGENCIAS

Se actuará conforme al anexo ADIF-PE-406-001-007-A-03 "Pautas de actuación hacia PMR en caso de emergencias" del presente procedimiento.

INCIDENCIA EN EL SERVICIO

La cadena de accesibilidad del servicio de asistencia puede verse afectada por diversas circunstancias:

- Anulación de la solicitud de asistencia.
- Retraso en la salida o llegada de un tren.
- Cambio de material que no dispone de plaza adaptada.
- Tren que estaciona en un andén no accesible.
- Fallo en elementos de accesibilidad de la estación.
- No presentación del personal de asistencia.
- Modificación o supresión del servicio ferroviario.
- Incidencias.
- Emergencias.

En estos casos se actuará según lo descrito en el anexo ADIF-PE-406-001-00-A-04 "Incidencias en el servicio" del presente procedimiento.

Registro: Comunicación de detalles de la asistencia: información en aplicaciones informáticas.
Hoja "Orden de Trabajo" o, en su defecto, "Plantilla de recogida de información Servicio Asistencia PMR".
Parte de avería o deterioro de plataformas.

Responsable: Asistente de Movilidad.
CCI.
OCA.

Fase 5 Cierre de las asistencias.

Se considera cerrada una asistencia cuando el AM de la estación de destino confirma la realización correcta y sin incidencia de la asistencia y se cumplimenta en la aplicación informática al efecto de cada operador ferroviario.

Las asistencias realizadas que no tienen anotada ninguna incidencia, una vez cumplimentadas por el Asistente de Movilidad, se cerrarán de manera automática o por el Asistente de Movilidad o su coordinador dependiendo de la empresa ferroviaria a la que se le preste el servicio.

En caso de haber sucedido una incidencia en alguna asistencia, en origen o en destino, la incidencia deberá ser reflejada en el programa informático por el Asistente de Movilidad; la asistencia quedará cumplimentada pero pendiente de cierre. Será la OCA quien procederá al cierre de la Asistencia, completando las observaciones con Nº expediente, si se ha abierto debido a la incidencia, o bien indicando la resolución o confirmando la que haya registrado el AM.

En caso de que la Asistencia se haya cerrado indebidamente, la OCA podrá modificarla en G.A.D., incluyendo las observaciones que corresponda.

Registro: Cierre de asistencias: información en aplicaciones informáticas.
Incidencias: información en aplicaciones informáticas.

Responsable: Asistente de Movilidad.
OCA.

7. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario.
- Real Decreto 2387/2.004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento del Sector Ferroviario.
- Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.
- Reglamento (CE) 1371/2007, de 23 de octubre, de Derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril
- Declaración sobre la Red de Adif y Adif AV

- ADIF-IT-406-001-007-01 Asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida de RENFE
- ADIF-IT-406-001-007-02 Asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida de OUIGO