

Política de Accesibilidad Universal



Noviembre, 2021



Política de Accesibilidad Universal

La Política de Accesibilidad Universal aplicada al Servicio '**Adif acerca**' tiene como objetivo:

Proporcionar un servicio de asistencia y atención personalizada a personas con discapacidad y/o movilidad reducida que realicen el viaje en tren en las estaciones de Adif y Adif AV que tenga disponibilidad del servicio.

'**Adif acerca**' garantiza el acceso al transporte ferroviario de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, 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.

Adif y Adif AV establecen su Política de Accesibilidad Universal del Servicio '**Adif acerca**' dentro de su orientación estratégica, Plan Estratégico 2030, que se inspira en su responsabilidad ante la sociedad, afrontando con decisión los retos que los objetivos de la Agenda 2030 promueve.

Esta perspectiva global se ha concretado atendiendo a nuestros retos locales, teniendo en cuenta las expectativas y demandas de nuestros grupos de interés, con la finalidad de definir las prioridades de actuación.

Considerando estos retos globales y locales, concretamos nuestra Misión en la gestión eficiente de las infraestructuras ferroviarias para contribuir al bienestar de las personas y adaptando nuestras instalaciones a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida favoreciendo la movilidad por nuestras instalaciones, generando servicios de calidad para todos nuestros grupos de interés.

Definimos nuestra máxima aspiración a futuro, concretándola en una Visión a largo plazo, en la que contemos continuamente con medidas facilitadoras de la movilidad, alineando la organización hacia un desarrollo de infraestructuras sostenibles e intermodales, para que cualquier viajero, disfrute de una capacidad de desplazamiento mejorada que dé respuesta a sus necesidades cada día.

El COMPROMISO SOCIAL con todos nuestros grupos de interés forman parte de los valores que inspiran la conducta de Adif y Adif AV.

Nuestra vocación de servicio hace que, como entidad pública orientada al interés general, trabajemos para ofrecer a los ciudadanos un servicio de calidad, accesible universalmente, sostenible y por encima de todo, seguro.

Nuestra PROFESIONALIDAD, se basa en un trabajo de rigor y dedicación, ofreciendo lo mejor de nosotros mismos, todo nuestro talento y nuestra pasión al servicio de todos los ciudadanos.

Por todo ello, y con el objetivo de satisfacer a nuestros grupos de interés, Adif y Adif AV se comprometen a cumplir todos y cada uno de los requisitos establecidos, incluidos legales y reglamentarios, así como proporcionar todos los elementos que

tiendan a facilitar la deambulaci3n, aprehensi3n, localizaci3n y comunicaci3n de las personas con discapacidad y/o movilidad reducida, y tratar de mejorar d3a a d3a, sus condiciones de desplazamiento de manera segura y confiada.

Para llevar a cabo el servicio se tendr3n en consideraci3n los siguientes aspectos:

- El compromiso de cumplir los criterios DALCO (Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n y Comunicaci3n).
- Prestar el servicio de atenci3n y asistencia con las mejores caracter3sticas posibles, de manera segura y digna, garantizando la accesibilidad del viajero en su tr3nsito por la estaci3n y en la subida, bajada y acomodo en el tren.
- Considerar el cumplimiento de los compromisos adquiridos con el viajero y su satisfacci3n, como un objetivo prioritario, adapt3ndonos a sus necesidades espec3ficas.
- Establecer una sistem3tica capaz de proporcionar un mejor servicio cada d3a, garantizando la accesibilidad universal al viajero, como parte integrante de la tarea de cada empleado en un entorno de mejora continua.

