

Para un periodo de dos años

Adif licita la prestación del servicio 'adif acerca' por más de 37 millones de euros

- El contrato introduce mejoras como la videointerpretación del lenguaje de signos y la asistencia a perros guía
- También se ampliarán los puntos de recogida de los viajeros
- El servicio 'adif acerca' se presta a pasajeros de todas las empresas ferroviarias en un total de 141 estaciones

10 NOVIEMBRE 2021

Madrid, 10 de noviembre de 2021 (Adif).

Adif ha licitado el contrato para la prestación de 'adif acerca', el servicio que se ofrece a los viajeros de todas las empresas ferroviarias para asistir a aquellos con discapacidad o movilidad reducida en su tránsito por las estaciones.

El contrato se licita por un importe de 37.292.704,33 euros (IVA incluido) y para un periodo de dos años, con posibilidad de prorrogarlo otros dos años.

En virtud de este nuevo contrato, Adif optimizará y reforzará el servicio con la introducción de nuevas prestaciones para los viajeros, que se suman a las que ya se ofrecen actualmente.

Entre estos nuevos servicios figura la ampliación de los puntos de la estación en los que los asistentes de movilidad pueden recoger o entregar al viajero.

Relaciones con los Medios
C/ Sor Ángela de la Cruz, 3 28020 - Madrid
Tif.: 917744473 / 917744474

prensa@adif.es

Esta información puede ser utilizada en su integridad o en parte sin necesidad de citar fuentes

www.adif.es

Nota de prensa

De esta forma, un pasajero con discapacidad o movilidad reducida podrá encontrarse con el agente que le acompañará y asistirá en su tránsito por la estación, y hasta que embarque en su tren, en la entrada de la estación, pero también en el aparcamiento, en la zona de *kiss & ride* (el área de parada puntual de vehículos para dejar o recoger pasajeros) o incluso en las paradas de transporte público de la ciudad con que cuente la estación.

Asimismo, 'adif acerca' prestará atención a los perros guía de los viajeros, facilitando comederos y bebederos en las instalaciones con que este servicio cuenta en las estaciones.

Además, multiplicará casi por siete el número de estaciones en las que se contará con un sistema de videointerpretación en lengua de signos, de forma que estará disponible en un total de 69.

También se ofrecerá un servicio especial, por el que una empresa ferroviaria podrá solicitar un asistente de 'adif acerca' en caso de incidencia.

El nuevo contrato supondrá además optimizar la gestión y organización del servicio mediante la digitalización de sus procesos, con medidas como la de dotar de *smartphone* a todos los asistentes de movilidad.

Con el fin último de continuar mejorando, se implantará un sistema de valoración de 'adif acerca' mediante la realización de encuestas de satisfacción a los viajeros una vez concluya su asistencia.

El servicio 'adif acerca' se presta en un total de 141 estaciones con tráficos de trenes de alta velocidad, larga distancia y media distancia repartidas por todo el país, y cuenta con alrededor de medio millar de asistentes de movilidad.

Relaciones con los Medios
C/ Sor Ángela de la Cruz, 3 28020 - Madrid
Tlf.: 917744473 / 917744474

prensa@adif.es

Esta información puede ser utilizada en su integridad o en parte sin necesidad de citar fuentes
www.adif.es

En 69 de estas estaciones, el servicio se puede solicitar casi de forma inmediata, con una antelación de hasta treinta minutos respecto al horario de salida del tren. En las 72 estaciones restantes se requiere una antelación mínima de doce horas.

Accesibilidad, asistencia e información

Los viajeros con discapacidad o movilidad reducida que lo necesiten pueden solicitar el servicio 'adif acerca' a través de los canales establecidos para ello por las empresas ferroviarias.

El servicio garantiza así su acceso al transporte ferroviario, prestándoles asistencia, información y ayuda en su tránsito por las estaciones, y en la subida y bajada de los trenes, bien mediante acompañamiento personal o con medios mecánicos.

Adif asumió en diciembre de 2020 este servicio en el marco de la liberalización del transporte ferroviario de viajeros y lanzó la marca 'adif acerca' para canalizar su gestión. Ahora, ante el próximo vencimiento del actualmente vigente, licita el contrato para su prestación con el fin de seguir contando con personal y medios con la adecuada especialización para atenderlo.

'adif acerca' se enmarca en uno de los pilares del Plan Estratégico 2030 de Adif, el centrado en el servicio a los ciudadanos. Además, contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), como es el número 11, que tiene entre sus metas proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles, y el número 10 que persigue garantizar la inclusión social y la igualdad de oportunidades.

Relaciones con los Medios
C/ Sor Ángela de la Cruz, 3 28020 - Madrid
Tif.: 917744473 / 917744474

prensa@adif.es

www.adif.es

Esta información puede ser utilizada en su integridad o en parte sin necesidad de citar fuentes

Nota de prensa

Relaciones con los Medios
C/ Sor Ángela de la Cruz, 3 28020 - Madrid
Tif.: 917744473 / 917744474

prensa@adif.es

Esta información puede ser utilizada en su integridad o en parte sin necesidad de citar fuentes

www.adif.es