

Para un periodo de dos años

## Adif adjudica la gestión de la oficina central del servicio ‘adif acerca’

- El centro que supervisa, coordina y realiza el seguimiento de actividades del servicio de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida que se presta en 141 estaciones
- El contrato se ha adjudicado por un importe de 485.201,53 euros (IVA incluido)

11 OCTUBRE 2021

Madrid, 11 de octubre de 2021 (Adif).

Adif ha adjudicado el contrato para la gestión de la oficina central de ‘adif acerca’, el centro encargado de la supervisión, coordinación y seguimiento del servicio de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida que se presta en 141 estaciones para viajeros de todas las empresas ferroviarias.

El contrato se ha adjudicado a la unión temporal de empresas (UTE) formada por la Fundación COCEMFE y la Fundación Bequal, por un importe de 485.201,53 euros (IVA incluido) y para un periodo de 24 meses, con el objetivo de contar con personal cualificado y especializado para la gestión de todo el servicio.

Con la gestión centralizada de ‘adif acerca’, Adif pretende garantizar la óptima organización de este servicio, la coordinación con las distintas empresas ferroviarias que lo soliciten o canalicen las solicitudes de atención de sus viajeros, así como la eficaz resolución de eventuales incidencias.

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

[prensa@adif.es](mailto:prensa@adif.es)

[www.adif.es](http://www.adif.es)

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

## Principales funciones

En concreto, la oficina central de 'adif acerca', situada en la estación de Atocha Cercanías, constituye el punto de interlocución y organización de la información relacionada con el servicio procedente de la Dirección de Estaciones de Viajeros de Adif, de las empresas ferroviarias, del Centro de Gestión de Red H24 de Adif y de cualquier otra dependencia.

Asimismo, gestiona y coordina las solicitudes del servicio, realiza un seguimiento de las mismas y supervisa la calidad del servicio.

Además, presta atención presencial, telefónica y online para el asesoramiento de viajeros con discapacidad o movilidad reducida, con el fin de ofrecer información sobre el servicio, y tramita las eventuales incidencias, quejas, reclamaciones o sugerencias que se reciban tanto por parte de viajeros, como de empresas ferroviarias u otras entidades y organismos.

## Disponible en 141 estaciones

A través de 'adif acerca', Adif facilita la accesibilidad de personas con discapacidad o movilidad reducida en las estaciones, asistiéndoles en el tránsito por las mismas, en la subida y bajada de los trenes y en el acomodo en sus plazas, bien mediante acompañamiento personal o utilizando medios mecánicos.

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

# Nota de prensa

El servicio se presta en un total de 141 estaciones repartidas por todo el país. 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.

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.

La prestación de este servicio 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.

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

[prensa@adif.es](mailto:prensa@adif.es)

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

[www.adif.es](http://www.adif.es)