

En el marco de su Plan de Transformación Digital

## **Adif habilitará una aplicación para buscar objetos perdidos en trenes y estaciones**

**Los viajeros tendrán disponible esta aplicación en la web y en la App de Adif. La compañía ya ha licitado el contrato de desarrollo de esta nueva oficina virtual de objetos perdidos por un importe de casi 52.000 euros (IVA incluido). El objetivo es optimizar la prestación de este servicio y adaptarlo a la entrada de nuevas empresas ferroviarias.**

04 MARZO 2021

Adif habilitará una aplicación para que los viajeros puedan gestionar de forma telemática, a través de su móvil, ordenador u otro dispositivo, la búsqueda y recuperación de objetos perdidos en trenes y estaciones. La compañía ha licitado el contrato de desarrollo tecnológico y posterior mantenimiento de esta aplicación, que supondrá un importe de 51.999,77 euros (IVA incluido) y forma parte de su Plan de Transformación Digital, con la previsión de ponerla en servicio en el segundo semestre de 2021. Con la futura oficina virtual de Objetos Perdidos y Encontrados, Adif pretende adecuar este servicio al aumento de la demanda y a las nuevas tecnologías, así como optimizar su prestación y la satisfacción de los viajeros. También tiene como fin adaptarlo a la entrada de nuevas empresas ferroviarias en el marco de la liberalización del transporte ferroviario de viajeros. La nueva aplicación estará disponible para los viajeros y usuarios tanto a través de la página web de Adif ([www.adif.es](http://www.adif.es)), como en la App para móviles de la empresa ('Adif en tu móvil'). De esta forma, se garantizará una atención permanente (las 24 horas del día y los 365 días del año) de este servicio y un seguimiento actualizado de los objetos extraviados.

**Pasos para buscar un objeto perdido**

Con la nueva herramienta, cuando un viajero pierda un objeto en una estación o en un tren, sólo tendrá que acceder a través de su móvil u ordenador a la aplicación y registrar en ella el objeto extraviado. La aplicación ofrecerá un modelo guiado e intuitivo para realizar el registro que facilitará su manejo al usuario. En concreto, deberá cumplimentar distintas casillas de descripción del objeto olvidado (categoría, modelo, color, fecha y lugar de su pérdida, entre otras) e incluso contará con casillas desplegadas y autocompletadas para determinar el número de tren o la estación en los que se produjo la pérdida. Además, el viajero tendrá incluso la posibilidad de incorporar una o varias imágenes del objeto. La aplicación y sus contenidos estarán disponibles en todos los idiomas cooficiales autonómicos y en los internacionales más habituales. Además, para contribuir a su manejo, contará con 'banners'

# Nota de prensa

informativos de ayuda y un manual de instrucciones de uso. No obstante, en el caso de que un viajero no pueda acceder a la herramienta, o no sepa como hacerlo, puede solicitar el registro en la misma de su objeto perdido en cualquiera de las estaciones que cuenten con oficina de objetos perdidos. Aviso por email de objetos encontrados La aplicación contará con un proceso interno de algoritmos para confrontar y detectar coincidencias entre los objetos perdidos que se registren y aquellos que hayan sido encontrados en trenes y estaciones, dado que éstos también se subirán a la aplicación por parte del personal autorizado de Adif. Una vez que se produzca una coincidencia entre objeto perdido y encontrado, y ésta se ratifique en la estación en que se encuentre almacenado el objeto extraviado, el sistema enviará al viajero un email informando de que su objeto ha sido encontrado y le ofrecerá tres alternativas para su recogida: recogerlo personalmente, autorizar a un tercero o bien contratar la entrega con una empresa de mensajería. La gestión de objetos perdidos y encontrados forma parte del catálogo de servicios que Adif ofrece a las empresas ferroviarias que operan en su red. De esta forma, los operadores ferroviarios que quieran ofrecer a los viajeros de sus trenes el acceso al mismo deberán contratarlo con Adif. En la actualidad, los viajeros pueden notificar la pérdida de objetos en trenes y estaciones por teléfono, a través de una dirección de correo electrónico de Adif ([objetosperdidosestaciones@adif.es](mailto:objetosperdidosestaciones@adif.es)) y en las estaciones. Más de 37.000 objetos perdidos al año. Con la puesta en marcha de la oficina online de Objetos Perdidos, Adif también podrá contar con información en tiempo real e informes periódicos sobre la gestión de estas pérdidas y recuperaciones, e incluso ofrecérsela a las empresas ferroviarias. Adif gestionó un total de 37.662 objetos perdidos y encontrados en trenes y estaciones de viajeros durante 2019. De ellos, un 41% fueron entregados a su propietario y otro 3,43% se enviaron por mensajería. Un 4,43% se trasladó a comisarías por tratarse de documentación y casi un 1% más correspondió a títulos de transporte y fueron remitidos a sus titulares. El resto se derivaron a los almacenes municipales correspondientes, una vez pasado el tiempo establecido para ello sin ser reclamados.