

# MANUAL

## SERVICIOS BÁSICOS ESTACIÓN

- **Información y atención al cliente**
- **Gestión de objetos perdidos**
- **Uniformidad y estilo**
- **Tratamiento de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones**

# Manual

# Información y Atención al Cliente

## ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN _____	3
2	OBJETO _____	3
3	ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN _____	3
4	RESPONSABILIDADES _____	3
4.1	Subdirector Territorial _____	3
4.2	Jefe de Servicios al Cliente _____	3
4.3	Jefe de Gestión H24 _____	3
4.4	Jefe de Gestión de Servicios a Clientes _____	3
4.5	Jefe / Técnico de Estaciones _____	4
4.6	Supervisor Comercial H24 / CIIE (Centro de Información de incidencias estaciones Barcelona) _____	4
4.7	Supervisor Comercial / Factor Encargado / Factor / Personal externo _____	4
5	DEFINICIONES _____	4
5.1	Centro de Gestión H24 de Estaciones de Viajeros / CIIE (Centro de Información de Incidencias de Estaciones Barcelona). _____	4
5.2	Responsable de Guardia _____	4
5.3	Empresas Ferroviarias _____	5
5.4	Dirección de Comunicación _____	5
5.5	Servicio de transporte ferroviario _____	5
5.6	Establecimientos comerciales _____	5
5.7	C.T.R. (Centro de Tratamiento de Reclamaciones) _____	5
5.8	Servicio de Información Telefónica _____	5
5.9	Conceptos generales _____	5
5.9.1	Asistencia _____	5
5.9.2	Incidencia _____	5
5.9.3	Retraso _____	5
5.9.4	Transbordo _____	5
5.9.5	Objeto perdido _____	6
5.9.6	Reclamación _____	6
5.9.7	Sugerencia _____	6
5.9.8	Felicitación _____	6
6	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO _____	6
6.1	Descripción de las fases _____	6
6.1.1	Apertura de la dependencia _____	6
6.1.2	Acogida del cliente _____	6
6.1.3	Cliente expone necesidad _____	6
6.1.4	Resolución del asunto planteado _____	7
6.1.5	Despedida del cliente _____	11
6.1.6	Cierre de la dependencia _____	11
7	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA _____	11

## 1 INTRODUCCIÓN

Los clientes de las estaciones de Adif y los viajeros necesitan información relacionada con los servicios propios de las estaciones, horarios de trenes, autobuses (en las estaciones intermodales), debido a incidencias en la circulación, etc.

Además, nos demandan soluciones a situaciones que, por sus características, no se pueden resolver en otras dependencias.

Para atender estas necesidades, las estaciones pueden disponer de puntos de Información y atención al cliente personalizados.

## 2 OBJETO

Definir y desarrollar los criterios a seguir en dichas dependencias, con el fin de ofrecer un servicio ágil y satisfactorio para los clientes, de acuerdo a unos objetivos claramente definidos:

- Resolver los problemas que se le pueden plantear a los clientes dentro del recinto de la estación.
- Atender las necesidades de información de nuestros clientes, siempre teniendo en cuenta que tienen derecho a ser escuchados y a que se atiendan sus peticiones, de forma rápida, oportuna y personalizada.

## 3 ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplicable en todas aquellas estaciones de la Dirección de Estaciones de Viajeros que dispongan de puntos de Información y Atención al Cliente personalizados.

## 4 RESPONSABILIDADES

### 4.1 Subdirector Territorial

- Velar por el cumplimiento del *Procedimiento Específico de Atención e Información al Cliente* y proponer las acciones de mejora necesarias.

### 4.2 Jefe de Servicios al Cliente

- Establecer los canales de distribución de la información.

### 4.3 Jefe de Gestión H24

- Recabar los datos de posibles incidencias para informar a las estaciones.
- Comunicar los datos de las incidencias a las estaciones afectadas y al servicio de información telefónica.
- Recabar las posibles incidencias en las estaciones que puedan afectar a la prestación del servicio a los viajeros para comunicarlo a las empresas ferroviarias y a los gestores de la circulación de trenes.
- Asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de la Dirección de Estaciones de Viajeros sobre el desarrollo de las guardias.

### 4.4 Jefe de Gestión de Servicios a Clientes

- Proveer a la dependencia de toda la documentación necesaria para el desarrollo del servicio y mantenerla actualizada.
- Velar por el cumplimiento del *Procedimiento Específico de Atención e Información al Cliente* y proponer las acciones de mejora que considere necesarias.

#### 4.5 Jefe / Técnico de Estaciones

- Asegurar la dotación y funcionamiento de los recursos, operativas técnicas y medios técnicos e informáticos de los puestos.
- Dar solución a situaciones especiales no contempladas en el *Procedimiento Específico de Atención e Información al Cliente*.
- Supervisar la correcta implantación del procedimiento y elaborar y aceptar propuestas de acciones de mejora en el ámbito de su competencia.

#### 4.6 Supervisor Comercial H24 / CIIE (Centro de Información de incidencias estaciones Barcelona)

- Recabar los datos de posibles incidencias para informar a las estaciones.
- Comunicar los datos de las incidencias a las estaciones afectadas y al servicio de información telefónica.
- Recabar las posibles incidencias en las estaciones que puedan afectar a la prestación del servicio a los viajeros para comunicarlo a las empresas ferroviarias y a los gestores de la circulación de trenes.
- Asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en la normativa de la Dirección de Estaciones de Viajeros sobre el desarrollo de las guardias.

#### 4.7 Supervisor Comercial / Factor Encargado / Factor / Personal externo

- Asegurar el cumplimiento del *Procedimiento Específico de Atención e Información al Cliente* en todo su ámbito de actuación y proponer acciones de mejora.
- Recabar la información necesaria de los servicios concernidos de ADIF.
- Asegurar la actualización y disponibilidad de la información necesaria, en todo momento, en los puestos de información y Atención al Cliente, así como la dotación y buena funcionalidad de los medios para acceder a ella o para transmitirla, desde los mismos.
- Escuchar, analizar, consultar, orientar y responder las solicitudes de información y Atención al Cliente, tanto en situaciones normales, como en circunstancias especiales.
- Transmitir los datos de la incidencia a los servicios de Megafonía y al Jefe / Técnico de Explotación.
- Transmitir información de la incidencia y de las actuaciones consecuentes establecidas siempre que el cliente pregunte explícitamente por ello o cuando afecte al trayecto a utilizar por el cliente.
- Recabar información del Centro de Gestión correspondiente, Supervisor H24, Puestos de Mando, y del Centro Operativo de Circulación sobre el alcance, medidas a tomar y resto de asuntos de interés en caso de incidencia e informarles de las actuaciones que se desarrollen en la estación en relación con ella.

### 5 DEFINICIONES

#### 5.1 Centro de Gestión H24 de Estaciones de Viajeros / CIIE (Centro de Información de Incidencias de Estaciones Barcelona).

Facilitar la información de las incidencias en las estaciones, tráfico ferroviario, etc. a las estaciones afectadas y a los centros de atención telefónica.

#### 5.2 Responsable de Guardia

Agente que, grafiado semanalmente, recibe la información relevante de las incidencias que afectan al ámbito de la Subdirección Territorial, participando activamente en las mismas de acuerdo con las normas del desarrollo de guardias, en caso de ser necesario.

### **5.3 Empresas Ferroviarias**

Empresa responsable de la puesta en circulación y gestión de su material y la tracción de los trenes de su competencia, así como de la comercialización, en general.

### **5.4 Dirección de Comunicación**

Organismo de Adif encargado de proporcionar a los medios de comunicación y redes sociales, la información solicitada.

Será la encargada de facilitar información sobre las infraestructuras ferroviarias: señalización, vías, estaciones (excepto las gestionadas por Cercanías), terminales de mercancías, etc. De igual forma, facilitará la información relativa a las incidencias o accidentes en las infraestructuras ferroviarias, así como la encargada de gestionar las autorizaciones de prensa, a fotógrafos y medios de comunicación en las instalaciones de las Estaciones gestionadas por ADIF.

### **5.5 Servicio de transporte ferroviario**

Es el relacionado con la explotación de los servicios y productos ofertados por los Operadores de Transporte.

### **5.6 Establecimientos comerciales**

Son los servicios comerciales complementarios al transporte ferroviario, ubicados dentro del espacio de la estación.

### **5.7 C.T.R. (Centro de Tratamiento de Reclamaciones)**

Departamento receptor de reclamaciones cuya misión es la de fidelizar al cliente básicamente a través de su tratamiento.

### **5.8 Servicio de Información Telefónica**

Servicio de información telefónica de ADIF.

### **5.9 Conceptos generales**

#### **5.9.1 Asistencia**

Consiste en la puesta a disposición, los recursos humanos existentes y los medios técnicos disponibles, como por ejemplo sillas de ruedas, para aquellos casos en que se precise, como por ejemplo situaciones en se requiera asistencia médica, etc.

La disposición de los recursos humanos y medios técnicos necesarios para la prestación de la asistencia se regulará según los convenios establecidos entre Adif y las distintos Empresas Ferroviarias.

#### **5.9.2 Incidencia**

Circunstancia que altera el servicio previsto que se presta a los clientes, tanto en la propia estación, como en los trenes, y que, de manera general, será comunicada por los servicios correspondientes.

#### **5.9.3 Retraso**

Tiempo de exceso sobre la hora prevista de llegada o salida.

#### **5.9.4 Transbordo**

Traslado de un medio de transporte a otro cuando el primero quede afectado por una incidencia.

### 5.9.5 Objeto perdido

Elemento olvidado por el cliente en algún tren o dependencia de Adif y que es entregado en la oficina de Información y Atención al Cliente.

### 5.9.6 Reclamación

Desacuerdo expuesto por el cliente relativo a la prestación defectuosa de un servicio según su criterio.

Puede ser presentada verbalmente o por escrito, y el cliente puede solicitar una compensación económica, o de otra naturaleza, o no solicitar ninguna compensación.

### 5.9.7 Sugerencia

Recomendación realizada por un cliente relativo a la posible mejora de un servicio.

### 5.9.8 Felicitación

Comunicación verbal o escrita que realiza el cliente ante la satisfacción por el servicio prestado.

## 6 DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### 6.1 Descripción de las fases

A continuación, se detallan las fases de actuación en las distintas funciones a realizar en los puestos de Información y Puntos Adif.

#### 6.1.1 Apertura de la dependencia

La persona encargada de la apertura de la dependencia realizará las siguientes tareas:

- Proceder al encendido del alumbrado y puesta en marcha de los equipos informáticos, debiendo comunicar al Supervisor Comercial o encargado de Mantenimiento cualquier anomalía que impida el desarrollo normal del servicio.
- Revisar la información y dotación de elementos necesarios disponible en su puesto de trabajo y las novedades que hubiera lugar, por modificaciones de horarios, por nuevas programaciones o cualquier otra que pudiera ser de interés para los clientes. Ante la falta de material o anomalía, deberá comunicarlo inmediatamente a su responsable, para que éste tome las medidas oportunas.
- Seguidamente esperará la llegada de clientes, realizando mientras tanto, y en los espacios libres de actividad, las actuaciones necesarias de preparación de documentos, informes, envíos de reclamaciones, dotación de elementos en botiquín, etc.

#### 6.1.2 Acogida del cliente

El proceso se inicia con la entrada del cliente en la oficina, momento en que el agente encargado del servicio le acogerá de acuerdo con las fórmulas de cortesía y estilo personal contempladas en el procedimiento de "Uniformidad y Estilo Personal", escuchando activamente su necesidad.

#### 6.1.3 Cliente expone necesidad

Una vez expuesta la necesidad por parte del cliente, se procederá a su resolución en caso de que sea posible.

#### **6.1.4 Resolución del asunto planteado**

Tras escuchar atentamente la petición realizada por el cliente, analizará antes de buscar la respuesta más adecuada a su necesidad y lo más satisfactoria posible para el cliente. Una vez que esté seguro de haber comprendido qué es lo que solicita el cliente, deberá apoyarse en los medios de información apropiados, basarse en datos contrastables y no en suposiciones y ser formulada de forma clara y precisa. Deberá cerciorarse, además, de su buena comprensión por el cliente y en su defecto, deberá complementar la respuesta con las explicaciones que fueren necesarias.

Si la demanda de información no fuera clara o correcta, el agente deberá recabar las aclaraciones que fueren necesarias, hasta detectar y delimitar con seguridad la necesidad de información del cliente.

Según el asunto planteado por el cliente, las medidas a tomar variarán en función del mismo, relacionándose a continuación las más usuales.

##### **6.1.4.1 Información de horarios de trenes y autobuses y vías y dársenas**

En ocasiones los clientes demandan información puntual sobre horarios de trenes y autobuses y acceso a vías, en la medida de lo posible, habrá que intentar resolver sus cuestiones; si ello no es posible, se le orientará al servicio del Operador correspondiente si existe.

##### **6.1.4.2 Información en caso de incidencias**

La incidencia puede afectar a un tren o a la línea férrea, y la comunicación puede llegar a través del Centro Gestión H24/ CIIE, Centros de Gestión de los Operadores, Puestos de Mando, del Centro de Gestión de Red, de los Responsables de Guardia de la Dirección de Estaciones de Viajeros, de los propios clientes, o de agentes implicados en la misma.

En todo caso, se actuará siguiendo las directrices del Plan de Contingencias de ADIF y de los Planes de Contingencia de las Empresas Ferroviarias.

La incidencia también puede tener lugar en la propia estación, en cuyo caso, se trabajará en colaboración con todas las dependencias de la Estación, coordinadas por el responsable de la estación, siguiendo las pautas que éste determine. Si la noticia llega primero al punto de Información o Atención al Cliente, habrá que transmitírsela a éste cuanto antes.

##### **6.1.4.3 Acceso de Clientes a Andenes o salas de embarque**

En algunos casos surge la necesidad de que algún cliente acceda a los andenes o a las salas de embarque, en las que actualmente se tiene acceso restringido para viajeros con billete.

Cuando se presente el caso de que alguna persona, de forma excepcional y absolutamente necesaria, y precise acceder a los andenes, será siempre el Supervisor Comercial o persona en quien delegue, el que contacte con Seguridad para que den su conformidad, en cuyo caso se comunicará al control de acceso.

##### **6.1.4.4 Avisos (Notas por megafonía, Radiotransmisor, Telefónicos)**

Todo lo relacionado con las notas de carácter interno, así como los avisos por radiotransmisor a los servicios internos y mensajes a los clientes recibidos en esta oficina, previa autorización del Supervisor Comercial, se canalizarán desde ella al servicio o persona correspondiente.

##### **6.1.4.5 Objetos perdidos**

Se actuará según lo dispuesto en el procedimiento de "Gestión de Objetos perdidos".

##### **6.1.4.6 Tramitación de Reclamaciones / Sugerencias / Felicitaciones**

Cuando el cliente manifieste su deseo de formular una reclamación, habrá que preguntarle el motivo, intentando dar solución en la medida de lo posible. Si aun así decide formularla, se le facilitará el "Libro de Reclamaciones" correspondiente.

Una vez cumplimentada, se comprobará que el cliente ha puesto sus datos correctamente, con objeto de garantizar el envío de contestación, y se le entregará la copia correspondiente, sellada. Se hará copia de todos los documentos que aporte para adjuntarlos a la reclamación y que sirvan de ayuda a la respuesta de Postventa. En el caso de necesidad de aportar billetes, se solicitarán los originales o una copia de los mismos.

En el caso de reclamaciones sobre el servicio de información telefónica de Adif, se le solicitarán los siguientes datos:

- Fecha y hora de la llamada
- Teléfono desde el que efectuó la llamada

Si el cliente no desea rellenar una reclamación, pero manifiesta su deseo de hacer constar su problema, se le facilitará una hoja de "Sugerencias", procediendo del mismo modo que en la hoja de reclamaciones.

Para todo lo que no esté contemplado en éste procedimiento se tendrá en cuenta lo contenido en el procedimiento de "Tratamiento de Reclamaciones y Sugerencias".

#### **6.1.4.7 Accidentes de personas en recintos interiores de las estaciones gestionadas por Adif**

Tienen derecho a las protecciones y coberturas del seguro de daños / lesiones personales de ADIF/ADIF A.V., las personas accidentadas (con daños corporales) dotadas de título de transporte, siempre y cuando el accidente ocurra en los recintos interiores (edificio principal o de viajeros, andenes y pasos de personas entre vías a nivel o inferiores) de las estaciones gestionadas por Adif/Adif A.V.

Por tanto, en estos casos, se establecerá el Formulario de Notificación de Accidentes (Póliza de Seguros en vigor), del cual es necesario disponer en número suficiente en la Oficina de Información o Atención al Cliente. Los impresos serán cumplimentados y firmados, siempre, por los accidentados o personas que los representen. Los agentes que presten servicio en dicha Oficina se abstendrán de cumplimentar la parte destinada a los reclamantes.

La tramitación, tal y como se indica en el formulario, será la siguiente:

- Ejemplar para Accidentado / Lesionado: se entregará al viajero que efectúa la reclamación.
- Ejemplar para el empleado que tramita la reclamación: quedará en posesión de Oficina de Información o Atención al Cliente.
- Ejemplar para ADIF/ADIF A.V.: se enviará a la Subdirección de Gestión Integral de Riesgos.

En caso de accidentes con daños corporales de personas sin título de transporte, también se establecerá el Formulario de Notificación de Accidentes (Póliza de Seguros en vigor). El agente de ADIF que tramite la notificación de accidente deberá informar, en el espacio previsto para ello del impreso original del citado formulario, de las circunstancias concretas del accidente, para que posteriormente se pueda estimar o rechazar la protección.

El establecimiento del Formulario de Notificación de Accidentes no presupone la aceptación del siniestro por parte de la aseguradora.

En cualquier caso, la extensión de cobertura a daños materiales, requiere la existencia de daño o lesión personal previa.

El seguro de daños / lesiones personales de ADIF/ADIF A.V. no es un seguro de accidentes de trabajo y por ello el personal de servicio en las instalaciones de ADIF/ADIF A.V. no dispone de cobertura.

#### **6.1.4.8 Resolución de incidencias del servicio de Consignas**

En caso de aclaración o de incidencia del servicio de consignas, los clientes podrán dirigirse al servicio de información o Atención al Cliente de la estación correspondiente, para su resolución.

#### **6.1.4.9 Ayudas a viajeros en circunstancias especiales**

Según los acuerdos establecidos entre Adif y RENFE-Operadora las ayudas a viajeros en circunstancias especiales, incluidos los acompañamientos de menores al tren son servicios prestados por RENFE-Operadora. No obstante, por parte de Adif, se pondrán a disposición, los recursos humanos existentes y los medios técnicos disponibles, como por ejemplo sillas de ruedas, ... para aquellos casos en que se precise, como por ejemplo situaciones en se requiera asistencia médica, etc.

En el caso particular de invidentes, se les informará sobre las características del entorno y recinto de la estación, de la existencia de los tótems interactivo y puntos de acogida, si los hubiere. Así como de la existencia de bandas en el suelo de delimitación en andenes, cuando por sus condiciones de rugosidad o textura pudieras ser percibidas por ellos.

##### **6.1.4.9.1 Comunicación de incidencias en las instalaciones de la estación**

Cuando se detecte una incidencia en las instalaciones de la estación (obras, averías en escaleras mecánicas, ascensores, ...) que pueda afectar a la prestación de los servicios ayuda a viajeros con discapacidad, se deberá comunicar a estos para que tomen las medidas correspondientes y dependiendo de la duración de la afectación, ésta será comunicada al Supervisor H24 de Estaciones de Viajeros / CIIE para su transmisión a los gestores de los servicios.

#### **6.1.4.10 Autorización para fotografiar / filmar**

Dado que la estación es un centro abierto al público en un horario muy extenso, y la frecuencia con que utilizan el tren como medio de transporte las más diversas personalidades, existe la necesidad de autorizar a prensa, fotógrafos y demás medios de comunicación, para realizar su trabajo en la estación.

Esta autorización es competencia de las Delegaciones de PRENSA de Adif, con las limitaciones lógicas en cuanto a lugares restringidos y o/privados.

El responsable del punto de Información y Atención al Cliente en la estación, prestará la ayuda necesaria a los medios de comunicación para que la Delegación de PRENSA de Adif correspondiente les autorice.

En el caso de tener una autorización verbal por parte de la Delegación de Comunicación correspondiente, la estación cumplimentará el formato elaborado al efecto, avisando posteriormente al servicio de seguridad de la estación.

De este documento se entregará copia a la persona o personas autorizadas y se enviará por correo electrónico a la Delegación de PRENSA de Adif correspondiente.

El documento original y el correo electrónico o "reporter" del fax servirán como evidencia de la gestión realizada por parte de la Estación.

#### **6.1.4.11 Responsabilidad Corporativa para acciones de Estación Abierta**

A través de su Plan de Acción Social, Adif trata de dar respuesta a los desafíos que en materia de cohesión social plantea la sociedad en relación con su actividad. Uno de los objetivos estratégicos que fijados es facilitar un servicio público accesible y contribuir a la mejora de las comunidades locales y de los colectivos vulnerables. Para ello, Adif cuenta desde 2007 con el Programa Estación Abierta. Este proyecto pone a disposición de las organizaciones sin ánimo de lucro e instituciones públicas, espacios en las estaciones para la realización de exposiciones, conciertos, campañas de difusión y sensibilización en valores y todo tipo de actividades.

El modo de solicitar la autorización para realizar una de estas actividades es cumplimentando el formulario que pueden encontrar en la página web (espacio Ocio y Cultura) y enviarlo a donde se indique.

#### **6.1.4.12 Responsabilidad Corporativa para acciones de Acción Social de ADIF**

Adif facilitará mediante sus medios de comunicación y portal corporativo INICIA, apoyo en la comunicación y difusión de actividades de acción social.

Cualquier consulta sobre estos asuntos puede ser derivada a [rsc@adif.es](mailto:rsc@adif.es).

#### **6.1.4.13 Recepción de trámites reclamaciones, sede electrónica ADIF**

ADIF goza de personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar para el cumplimiento de sus fines y patrimonio propio y se rige por lo establecido en la Ley 39/2003, de 17 de noviembre, del Sector Ferroviario, en la Ley 6/1997, de 14 de abril, de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado.

Por esta razón, ADIF se encuentra dentro del alcance de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, que garantiza el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las Administraciones Públicas por medios electrónicos.

Por este medio, el ciudadano puede iniciar los siguientes trámites:

- Solicitudes, presentación de escritos y comunicaciones
- Reclamaciones
- Quejas y sugerencias relacionadas con el funcionamiento de la sede de forma electrónica, o bien, descargar los formularios y entregarlos de forma presencial.

Los documentos de este tipo que los ciudadanos puedan entregar en una estación, se recepcionarán para ser enviados por cartería interna a la dirección siguiente:

SECRETARÍA GENERAL

C/ Sor Ángela de la Cruz, nº 3 – 7ª Planta

28020 Madrid

o bien, si se pueden escanear, se remitirá a la dirección de correo electrónico [secretariageneral@adif.es](mailto:secretariageneral@adif.es).

#### **6.1.4.14 Protección de datos personales. Solicitud de acceso a derechos ARCO**

ADIF tiene, cuando proceda, el deber de garantizar los derechos a las personas físicas titulares de datos personales en relación a su acceso, rectificación, cancelación u oposición, de conformidad con la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal vigente.

Cuando un cliente, viajero, empleado, ciudadano, etc. se presente en una estación solicitando el ejercicio de derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación u oposición) se le informará cómo ejercitar estos derechos indicados en la página web de ADIF, donde también se podrán descargar los modelos de las solicitudes para ejercitar los derechos correspondientes.

En cualquier caso, nunca serán tratados como una reclamación.

#### **6.1.4.15 Encaminamiento al departamento adecuado**

En aquellos casos no contemplados en esta fase serán consultados para su resolución con el responsable de la estación, o persona en quién delegue.

Si no se pudiera facilitar una respuesta adecuada o si el cliente solicitara una información fuera de su alcance, se le deberá reorientar hacia las personas que puedan resolver las necesidades de información manifestadas o se le facilitarán los teléfonos de contacto con los organismos apropiados, siguiendo las normas de cortesía.

### 6.1.5 Despedida del cliente

Una vez atendida la demanda del cliente, se le despedirá de acuerdo con la fórmula de cortesía y estilo personal establecida en el procedimiento de “Uniformidad y Estilo Personal”.

### 6.1.6 Cierre de la dependencia

El agente encargado del cierre de la dependencia procederá a organizar y archivar la documentación generada durante el día y dejará todo dispuesto para la apertura de la dependencia en las debidas condiciones de orden.

Apagará los equipos informáticos, manteniendo encendidos aquellos que por necesidades del servicio exijan su funcionamiento permanente. Igualmente hará con el alumbrado, dejando encendido el básico y apagando el resto.

## 7 DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Norma sobre control de Uniformidad y Estilo Personal de la DEV.
- Aplicación Adif en tú móvil
- Aplicación AVISA
- Normas para la realización del Servicio de Guardias en la Dirección de Estaciones de Viajeros.
- Manual de Información Megafónica.
- Gráfico de ocupación de las vías
- Reglamento de Régimen interior de la estación intermodal de Almería.
- Uniformidad y Estilo personal.
- Tratamiento de Reclamaciones y Sugerencias.
- Gestión de Objetos Perdidos.

### NOTA:

El presente manual ha sido elaborado de acuerdo con los procedimientos de la dirección de estaciones de viajeros y contiene los aspectos más significativos.

# Manual

# Gestión de Objetos Perdidos



## ÍNDICE

<b>1.- INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>2.- OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>3.- ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>4.- RESPONSABILIDADES.....</b>	<b>3</b>
<b>5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....</b>	<b>4</b>
<b>FASE 1.- RECEPCIÓN DE OBJETOS PERDIDOS.....</b>	<b>4</b>
<b>FASE 2.- TRASLADO AL ALMACÉN DE OBJETOS PERDIDOS.....</b>	<b>6</b>
<b>FASE 3.-CUSTODIA DE LOS OBJETOS PERDIDOS EN EL ALMACÉN .....</b>	<b>6</b>
<b>FASE 4.- INFORMACIÓN SOBRE OBJETOS PERDIDOS .....</b>	<b>8</b>
<b>FASE 5.- ENTREGA DE OBJETOS DEMANDADOS .....</b>	<b>9</b>
<b>FASE 6.- ELIMINACIÓN DE LOS OBJETOS DEL ALMACÉN DE LA ESTACIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>6.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....</b>	<b>11</b>
<b>7.- REGISTROS .....</b>	<b>11</b>
<b>8.- ANEXOS Y FORMATOS .....</b>	<b>12</b>

## 1.- INTRODUCCIÓN

El presente manual se establece para la aplicación del procedimiento en los casos que los clientes pueden olvidar o perder sus objetos personales en las Estaciones o a bordo de los trenes.

## 2.- OBJETO

Establecer la sistemática para registrar y dejar constancia cuando un cliente manifiesta que ha perdido u olvidado un objeto personal, y para el tratamiento eficaz de la recepción, registro, devolución, entrega o arrojado de los objetos perdidos u olvidados por los clientes en las estaciones, trenes o autobuses y entregados en las Oficinas de Objetos Perdidos tanto por el personal de la estación, como el personal de trenes o autobuses –en su caso-, o por cualquier persona que manifieste haber encontrado algún objeto en la estación.

## 3.- ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN

Es de aplicación a los Servicios de Gestión de Objetos Perdidos de las estaciones de la Dirección de Estaciones de Viajeros.

## 4.- RESPONSABILIDADES

Subdirector de Servicios y Mantenimiento

- Revisar el cumplimiento del *Procedimiento Específico de Gestión de Objetos Perdidos* y canalizar las acciones de mejora necesarias.

Jefe de Servicios al Cliente / Jefes de Gestión de Servicios a Clientes de las Subdirecciones

- Proveer a la dependencia de toda la documentación comercial necesaria para el desarrollo del servicio y mantenerla actualizada.
- Asegurar el cumplimiento del *Procedimiento* y proponer las acciones de mejora que considere necesarias.

Jefe de Estaciones / Técnico de Estaciones

- Asegurar, en el ámbito de su estación o estaciones, la cantidad y competencia de los medios técnicos y humanos necesarios para atender las necesidades de atención a los clientes que se produzcan.
- Supervisar la correcta implantación del *Procedimiento* y proponer mejoras, en el Comité de Sistemas de Gestión Territorial, para la gestión de los objetos perdidos u olvidados.

Jefe de Operaciones H24 / Agentes de Operaciones H24

- Coordinar con las estaciones y con la Jefatura de Servicios al Cliente, las posibles llamadas de solicitud de información de objetos perdidos recibidas en el servicio de información telefónica.
- Asegurar el cumplimiento del *Procedimiento* y proponer las acciones de mejora que considere necesarias.

Servicios de información telefónica

- Atender telefónicamente al cliente que solicita información sobre sus objetos perdidos e informar del procedimiento existente para su localización.
- Transmitir los formularios de llamadas especiales al servicio de Operaciones H24 o Jefatura de Servicios al Cliente, que pueden ser referentes a pérdidas de objetos.

Supervisor Comercial

- Asegurar el cumplimiento del *Procedimiento* en todo su ámbito de actuación y proponer acciones de mejora.

- Revisar la aplicación correcta de las disposiciones establecidas, resolviendo dudas y eventuales situaciones no contempladas en el presente procedimiento.
- Realizar las tareas propias de recepción, custodia y registro de los objetos, en ausencia del personal de los Puntos Adif.
- Fuera del horario de atención al público y en caso de no haber ningún agente de Adif de servicio en el Punto Adif, será el Supervisor Comercial de cada turno el único agente responsable y autorizado para gestionar todo lo relacionado con los objetos perdidos, asegurando de este modo el cumplimiento del procedimiento.

Personal de oficina de la Jefatura de Servicios al Cliente y Jefaturas de Gestión de Servicios de las Subdirecciones

- Cumplir el *Procedimiento* y proponer acciones de mejora.
- Atender al cliente externo que solicita información sobre sus objetos perdidos por correo electrónico. En ausencia de éste, se podrá delegar en el personal de la Jefatura de Estaciones que se designe apropiado.

Personal de la Oficina de Atención al Cliente / Factor / Factor Encargado de Atención al Cliente

- Cumplir el *Procedimiento* y proponer acciones de mejora.
- Atender al cliente externo o interno que demanda o entrega los objetos perdidos.
- Recibir, identificar, documentar y custodiar los objetos perdidos.
- Deberá comprobar diariamente el correo electrónico, donde confirman desde la Jefatura de Servicios al Cliente que los propietarios han sido informados del encuentro del objeto reclamado y que por lo tanto estamos custodiando hasta su retirada.
- Realizar la entrega de los objetos perdidos a sus propietarios o el envío a los Organismos competentes.

Responsable del Almacén de Objetos Perdidos

- Recibir el objeto perdido.
- Custodiar los objetos recibidos, manteniendo su identificación.
- Realizar la entrega de los objetos perdidos a sus propietarios o el envío a los Organismos competentes.
- Gestión del arrojado de los objetos, cuando corresponda.

## 5.- DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### FASE 1.- RECEPCIÓN DE OBJETOS PERDIDOS

#### **Seguridad en la recepción del objeto.**

Siempre que sea posible, se seguirán las pautas de seguridad (utilización de escáner, precauciones en la apertura de objetos, etc.).

#### Identificación del objeto hallado. Características generales.

La Oficina de Objetos Perdidos realizará el reconocimiento exterior de las características más notables del objeto (marca, modelo, color, tamaño, material, ...) y cualquier otra característica que pueda identificar de manera inequívoca el objeto.

En el caso de que el objeto encontrado fuera contenedor de otros objetos (maletas, bolsos, carteras, monederos, etc.) el responsable de la Oficina de Objetos Perdidos deberá solicitar, antes de la apertura del mismo, la asistencia de otro agente de Estaciones de Viajeros o un Agente de Seguridad, siempre que sea posible, para que en su presencia se efectúe el reconocimiento de las características más notables de cada uno de los objetos contenidos (modelo, color,

tamaño, material, ...) y cualquier otra característica que pueda identificar de manera inequívoca el objeto, para dejar constancia de ello, identificándose en el registro del objeto.

De igual forma se actuará, cuando el objeto encontrado fuera o contuviera dinero, Tarjetas Bancarias, Cheques de viaje y/o cualquier otro Medio de Pago Legal.

### Registro de objetos perdidos.

Todos los objetos considerados objetos perdidos serán registrados en la aplicación de Gestión de Objetos Perdidos de las Estaciones de Viajeros cumplimentando los siguientes campos:

- Fecha del hallazgo / recepción.
- Características del (de los) objeto(s).
- Recepcionado: nombre del responsable de la Oficina de Objetos Perdidos y en su caso, nombre y matrícula del agente que ha estado presente en el reconocimiento del objeto.

En todos los objetos entregados se acompañará una etiqueta que hará constar al menos los siguientes datos: número de registro y día de recepción.

Los objetos entregados y no considerados objetos perdidos no tendrán tramitación como tal, por lo que se deberá actuar según se especifica en el punto “Objetos que no tienen la consideración de Perdidos” de este documento.

Dada la variedad y casuística que pueda presentarse, cualquier duda en la interpretación de este criterio será planteada al Supervisor Comercial (o persona en quién delegue), que será el que resolverá la situación.

### Identificación del “Hallador” y entrega del justificante de entrega.

El responsable de la Oficina de Objetos Perdidos procederá a la cumplimentación de la identificación personal (Nombre, DNI o pasaporte, dirección postal, teléfono de contacto) del hallador (si éste cede sus datos) o en su defecto, la tipología del hallador (empleado de la empresa ferroviaria, viajero, personal de seguridad...) en la ficha correspondiente de la aplicación de Objetos Perdidos.

Al hallador se le ofrecerá justificante de la entrega, obtenido desde la aplicación de Objetos Perdidos.

El responsable de la Oficina de Objetos Perdidos deberá informar al hallador sobre los plazos legales establecidos.

Como norma general, habrá que tener en cuenta los plazos establecidos para el traslado de los objetos almacenados a los Organismos Competentes y que los Ayuntamientos son los encargados de realizar las publicaciones de los objetos perdidos y no reclamados durante dos domingos consecutivos, así como de entregar el objeto hallado (de no haberse encontrado su propietario) a su hallador.

En caso de no existir acuerdo con el Organismo competente de la ciudad, o de existir acuerdo parcial (no se hace cargo de algún tipo de objetos), los plazos de estancia en el almacén se determinarán en cada Estación en función de otros acuerdos que se puedan establecer con otros Organismos como pueden ser Organizaciones No Gubernamentales (ONG) o Fundaciones sin ánimo de lucro.

Solo se guardará un objeto el tiempo establecido, cuando el hallador lo solicite expresamente en el momento de la entrega y cuando el Ayuntamiento no se haga cargo del objeto.

La entrega por parte de agentes de Seguridad, de Renfe Operadora o de Adif en servicio, no otorgará derechos como Hallador.

### Determinación del propietario.

Como resultado de la identificación del objeto, si la Oficina de Objetos Perdidos pudiera determinar cuál es el propietario del mismo, de forma inmediata procederá a su localización informándole del procedimiento y lugar de recogida.

De igual forma, se le informará de los plazos establecidos para el almacenaje de los objetos perdidos.

## FASE 2.- TRASLADO AL ALMACÉN DE OBJETOS PERDIDOS

Los objetos perdidos recibidos en la estación deberán ser depositados, a la mayor brevedad posible, en el Almacén de Objetos Perdidos habilitado al efecto (bajo llave y exclusivo control del Supervisor Comercial o persona en quien delegue), identificándose en el Registro de Objetos Perdidos, como Objeto en Almacén.

Los objetos serán identificados con una “Etiqueta de Objetos en Depósito”, en la que se hará constar el número de registro y día de recepción.

## FASE 3.-CUSTODIA DE LOS OBJETOS PERDIDOS EN EL ALMACÉN

La custodia de los objetos en las Oficinas de Objetos Perdidos dependerá de la naturaleza de los mismos.

### Objetos de carácter general.

Con carácter general, el plazo de estancia en el Almacén será el considerado en cada Estación en función del acuerdo establecido con el Organismo competente de su ciudad para que éste se haga cargo de los objetos perdidos, si no fuese así, se podrán llevar a una Organización sin ánimo de lucro.

### Objetos con particularidades.

- Dinero en metálico.

Cuando el objeto encontrado sea dinero, será considerado como un “objeto mueble” y se guardará en un sobre cerrado, indicándose en dicho sobre el número de registro del objeto asignado por la Aplicación de Objetos Perdidos, depositándose en un lugar seguro, o en la caja fuerte de la estación, en el caso de que exista, teniendo el mismo tratamiento que el resto de los Objetos Perdidos.

- Documentación identificativa.

Se entenderá por documentación DNI, NIE, Pasaporte, Permiso de Conducción y cualquier Documento Legal de características similares, así como el envoltorio del mismo (cartera, ...). Se registrarán igualmente, figurando a qué organismo se hace entrega, así como el domicilio de éste.

Estos objetos se registrarán igualmente y, posteriormente, deberán ser entregados a la Comisaría o Departamento de Policía más cercano. Si la documentación estuviera alojada en un objeto contenedor (bolso, cartera...), con el objetivo de no fraccionar el Objeto Perdido, se entregará el objeto contenedor en su totalidad.

Si ésta se ubicara en la Estación, la entrega se realizará como máximo en 48 horas, (sin tener en cuenta en este plazo, los sábados, domingos y festivos). En caso contrario, el plazo será de 7 días, o se entregará a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado al personarse en la estación (hay en algunas poblaciones que se realiza así con acuerdos).

Hasta su entrega a la Comisaría o Departamento de Policía permanecerán en el Almacén de Objetos Perdidos de la Estación y así se hará constar en el Registro de Objetos Perdidos.

- Tarjetas Bancarias encontradas en la estación (no puntos de venta de Operadores ferroviarios).

Las tarjetas bancarias olvidadas tendrán la misma consideración que la Documentación Identificativa.

- Abonos de Transportes y otros títulos de transportes similares.

Serán encaminados a la Comunidad Autónoma u Organismo Público correspondiente (Diputación, Ayuntamiento...) encargado de su expedición, o a la Autoridad/Consortio responsable en su caso.

- Billetes de tren válidos para viajar.

En función de la fecha y de los posibles datos de identificación de los viajeros se procederá a tratar de localizar a los viajeros, o bien, se informará al operador ferroviario correspondiente facilitándole los datos de los billetes extraviados para que indique como quiere proceder.

En las estaciones que disponen de Centros de Servicios de la Operadora, los billetes no tendrán la consideración de objeto perdido, serán encaminados al Operador Ferroviario correspondiente sin registrarse en nuestra base de objetos perdidos.

#### Objetos que no tienen la consideración de Perdidos.

- Animales o plantas.

Se registrarán en la aplicación y, en el menor plazo posible, se encaminarán a la Sociedad Protectora de Animales u organismos similares.

- Objetos de naturaleza perecedera e insalubre (alimentos, ropa sucia, desechos, material roto, peligrosos, materia orgánica, etc.).

Dado su especial naturaleza, no se considerarán Objetos Perdidos, se arrojarán en el mismo momento de ser entregados. Si, por el contrario, se decidiese almacenar por el responsable de Objetos Perdidos, se deberá registrar en la aplicación, almacenándose el tiempo mínimo imprescindible, dadas sus características especiales de caducidad y conservación.

Cuando este tipo de objetos estén en un objeto contenedor que si tiene la consideración de perdido (maleta, mochila, bolso, etc.), se procederá de igual manera, reflejándolo en las Observaciones del Registro correspondiente en la aplicación de Gestión de Objetos Perdidos.

Pasado ese tiempo prudencial, serán arrojados siempre que sea posible en presencia de otro agente de Estaciones de Viajeros, usando para ello el modelo de Acta de Arrojo, reflejándolo en el registro de la aplicación de Objetos Perdidos, reflejando en el mismo "Objeto perecedero y arrojado".

- Objetos de escaso valor.

Se registrarán en la aplicación, para una vez pasado un tiempo prudencial, ser arrojados siempre que sea posible en presencia de otro agente de Estaciones de Viajeros, usando para ello el modelo de Acta de Arrojo, reflejándolo en el registro de la aplicación de Objetos Perdidos, reflejando en el mismo "Objeto arrojado carente de valor".

- Tarjetas bancarias olvidadas en los puestos de venta.

Las tarjetas bancarias olvidadas en los puntos de venta de billetes de las EE. FF. no tendrán la consideración de objeto perdido, debiéndose tratar como establezca la normativa de la propia EE. FF.

- Objetos no admitidos por Organismos Competentes (Ayuntamientos, ...).

Los objetos que por sus características no sean aceptados por los Ayuntamientos, como, por ejemplo:

- Aquellos que debido a su grado de deterioro haga imposible su custodia.
- Aquellos que por sus dimensiones impidan su custodia.

se registrarán y pasado un tiempo prudencial serán arrojados, usando el modelo de "Acta de Arrojo", o se podrán donar a una ONG.

- Objetos considerados peligrosos (productos químicos, tráfico comercial ilícito, etc.).

Son aquellos objetos perjudiciales para la salud y/o de peligrosa manipulación. En estos casos, deberá contactarse de inmediato con la Autoridad u Organismo competente.

## FASE 4.- INFORMACIÓN SOBRE OBJETOS PERDIDOS

### Identificación de la demanda de información directa de cliente.

Los clientes pueden solicitar información sobre los objetos extraviados de diferentes formas:

- Teléfono de información
- Correo electrónico destinado al efecto.
- Oficinas de Atención al Cliente de las Estaciones

En caso de que la información la soliciten a través del teléfono o por correo electrónico, y dependiendo del lugar y momento del extravío, se actuará según lo indicado en la Nota Informativa en vigor correspondiente.

En el caso de que la solicitud se realice en las Estaciones, se recabará del demandante la mayor información posible sobre las características más destacables del objeto perdido y cualquier otra característica que pueda identificarlo, como, por ejemplo:

1. Objeto contenedor: Enumerar objetos que contiene.
2. Dinero: Indicar el valor de los billetes y monedas.
3. Teléfonos móviles: modelo, color...
4. Libros: Indicar título, autor, ...

Se efectuarán gestiones para conocer su posible localización, que básicamente consistirán en realizar contactos telefónicos con departamentos de ADIF o de Renfe Operadora habilitados al efecto, o con cualquier otro departamento candidato de haber sido el receptor del objeto.

Cualquier duda en la determinación de la exactitud del objeto demandado y el hallado deberá ser puesta en conocimiento del Supervisor Comercial (o persona en quien éste delegue), que será el que resuelva la situación.

### Identificación de la demanda a través de otros servicios internos de ADIF.

En las Oficinas de Atención al Cliente se pueden recibir solicitudes de servicios internos (ej.: Operaciones H24) con solicitudes de información sobre objetos perdidos, en estos casos se actuará tal y como se indica en la Nota Informativa.

#### Información sobre objetos localizados.

Independientemente del medio utilizado (teléfono, correo electrónico, o de forma presencial en otra estación), para facilitar la información a un cliente sobre la localización de un objeto extraviado, se le indicará en qué estación se encuentra un objeto con similares características a las que señala, si es que coincide con alguno de los objetos Registrados en la Aplicación de Objetos Perdidos.

Cuando se informe al cliente mediante correo electrónico, se le enviará la respuesta con copia oculta al buzón de la estación donde esté depositado dicho objeto, para que los responsables de objetos perdidos tengan constancia de la persona que lo ha reclamado y proceden a anotar en el registro los datos del propietario, a fin de evitar incidencias y dudas en la entrega del objeto reclamado.

#### Objetos no encontrados.

En el caso de que la búsqueda resultara infructuosa, se informará al cliente que se han realizado gestiones oportunas para conocer su posible localización, pero no se ha localizado. No obstante, se tomará nota en el Registro de Objetos Perdidos, apartado SOLICITUDES, de las características del objeto y los datos personales del cliente para que, si apareciese con posterioridad, se le pueda comunicar.

## FASE 5.- ENTREGA DE OBJETOS DEMANDADOS

#### Entrega directa al demandante.

Con carácter general, se procederá a comprobar en el Registro de Objetos Perdidos si existe un objeto registrado que coincida exactamente con la descripción facilitada por el demandante. En caso positivo, el responsable del Punto de Gestión identificará por medio del DNI, NIE o pasaporte al demandante y cumplimentará la ficha correspondiente del “Registro de Objetos Perdidos” en la aplicación.

- Teléfonos móviles.

En el caso de los teléfonos móviles, además de los pasos habituales de identificación, el demandante deberá apagar y encender el teléfono para la activación de la tarjeta SIM y así comprobar que es de su propiedad. Si no hubiera código de seguridad, el demandante deberá dar los máximos detalles posibles para comprobar que es suyo.

Si hubiese dudas en la comprobación, por existir objetos de iguales características en el almacén, se podrá solicitar el número de serie del aparato al demandante para su verificación.

- Otros aparatos electrónicos (ordenadores portátiles, tablets, Ipad, ebooks, ...).

En caso de aparatos electrónicos, el demandante deberá apagar y encender el objeto en cuestión, de tal forma que, si tuviera programada su utilización a través de un código de acceso, este debería quedar operativo. Si no hubiera código de seguridad, el demandante deberá dar los máximos detalles posibles para demostrar su propiedad.

Si hubiese dudas en la comprobación, por existir objetos de iguales características en el almacén, se podrá solicitar el número de serie del aparato al demandante para su verificación.

Acto seguido, una vez comprobado fehacientemente que es el objeto solicitado, el demandante deberá firmar la ficha y se le entregará el objeto.

### Entrega mediante Empresa de Mensajería.

En el caso de que el demandante no pudiera retirar el objeto personalmente, se le ofrecerá la posibilidad de que envíe a la estación en la que se encuentra el Objeto Perdido a una empresa de mensajería con costes a su cargo (portes pagados). En estos casos habrá que cerciorarse fehacientemente de que el objeto demandado corresponde al objeto perdido en cuestión.

El empleado de la Empresa de Mensajería que recoja la mercancía se identificará, entregará el resguardo de envío e indicará el Código de Registro del Objeto Perdido, haciéndose responsable de dicho Objeto a partir de ese momento.

## FASE 6.- ELIMINACIÓN DE LOS OBJETOS DEL ALMACÉN DE LA ESTACIÓN

La salida de cualquier Objeto del Almacén de la estación a cualquier otro punto se hará constar en el de Registro de Objetos Perdidos, indicando el lugar de destino del mismo, (Ayuntamiento, ONG, Almacén Colector de la Delegación, etc.).

### Traslado objetos perdidos a Organismos Competentes.

Una vez transcurrido el plazo especificado por el Organismo Competente, se comprobará si es procedente y posible su entrega a las personas que los hallaron y, en caso contrario se procederá al traslado de los objetos almacenados a dichos Organismos. Se emitirá un listado en el formato correspondiente, obtenido desde la Aplicación de Objetos Perdidos.

Por regla general serán trasladados al Ayuntamiento, o el Organismo correspondiente según Normativa Local.

Si no existiera ningún Organismo Oficial, podrían entregarse a una ONG o a entidades de similares características (sin ánimo de lucro), salvo documentación o similares.

Para la elección de la ONG a la que se le efectúe la entrega, se enviará a la Subdirección de Responsabilidad Corporativa, Sostenibilidad y Marca una ficha con información del objeto. Esta Subdirección consultará a las ONG que considere preciso que les puede interesar el objeto y en el plazo máximo de 10 días dará una respuesta.

Aquellas estaciones que, por sus características o por la gran cantidad de objetos que almacenan, dispongan de algún convenio de colaboración establecido con una o varias ONG, podrán realizar la entrega periódicamente previo envío de una ficha con la información de los objetos a la Subdirección de Responsabilidad Corporativa, Sostenibilidad y Marca. En el momento de la retirada de los objetos, la ONG. deberá firmar un documento de entrega de los mismos.

Si una ONG está interesada en el objeto, deberá facilitar los datos de la persona responsable de retirarlo en la estación, a la Subdirección de Responsabilidad Corporativa, Sostenibilidad y Marca que, a su vez, se los remitirá a la Dirección de Estaciones de Viajeros, quien coordinará la entrega. En el momento de la retirada del objeto, la ONG deberá firmar un documento de entrega del mismo.

Si ningún Organismo se hace cargo del objeto, y ninguna ONG está interesada, será arrojado y destruido. De la misma manera, aquellos objetos cuyo deterioro material desaconseje su almacenaje, serán arrojados y destruidos siguiendo lo especificado para Objetos de Naturaleza Perecedera.

### Traslado objetos perdidos al Almacén Colector de la Subdirección.

En aquellas ciudades donde el Ayuntamiento no disponga de ninguna Ordenanza Municipal de tratamiento de objetos perdidos, ni de departamento específico de tratamiento de éstos, una vez transcurrido el plazo correspondiente, se procederá al traslado de los objetos perdidos al almacén colector de la Subdirección.

Desde el almacén colector de la Subdirección se realizarán envíos periódicos a los organismos competentes de la localidad donde esté ubicado el mencionado almacén.

En estos casos, y a fin de asegurar la trazabilidad de los objetos perdidos, se utilizará el modelo "Relación de Objetos Perdidos entregados al Almacén Colector".

#### Entrega de objetos perdidos al hallador.

Aquellos objetos que sean entregados a los Organismos Competentes (Ayuntamientos, ...) podrán ser reclamados por sus halladores, tal y como se indica en el apartado 6.2.1.

Si un Organismo Competente (Ayuntamientos, ...) no recepciona los objetos perdidos, una vez pasado el plazo de almacenamiento en la estación por sus diferentes motivos, se precisa que estos sean entregados a una ONG o se arrojan, ADIF no se haría responsable frente a su propietario o ni su hallador.

## 6.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- Código Civil, Artículo 615.
- Condiciones Generales de los Contratos de Transporte con los Viajeros de Renfe-Operadora.
- Nota Informativa de Estaciones sobre Objetos Perdidos.
- Manual de la aplicación informática de Gestión de Objetos Perdidos de las estaciones
- Código Civil Catalán, Ley 5/2006, de 10 de mayo, del Libro Quinto del Código Civil Cataluña. Artículos 542-21, 542-22.
- Convenios establecidos con ONG o entidades similares características que hayan sido aprobados.

"[...] Pasados 2 años, a contar desde el día de la segunda publicación, sin haberse presentado el dueño, se adjudicará la cosa encontrada o su valor, al que la hubiese hallado[...]"

## 7.- REGISTROS

Nombre del registro	Formato	Codificado	Responsable Custodia	Lugar de Archivo	Tiempo de Archivo
Registro de Objetos Perdidos			Responsable del Almacén de Objetos Perdidos	estación	2 años
Etiqueta de Objetos en Depósito			Responsable del Almacén de Objetos Perdidos	estación	2 años
Traslado de los objetos almacenados a dichos organismos competentes			Responsable del Almacén de Objetos Perdidos	estación	2 años
Relación de Objetos Perdidos entregados al Almacén Colector			Responsable del Almacén de Objetos Perdidos	estación	2 años

Acta de Arrojo			Responsable del Almacén de Objetos Perdidos	estación	2 años
----------------	--	--	---	----------	--------

## 8.- ANEXOS Y FORMATOS

Los que se obtienen de la Aplicación informática:

- “Registro de objetos perdidos”
- “Etiqueta de objetos en depósito”
- “Relación de envío de objetos perdidos a organismos”
- “Relación de envío de objetos perdidos al Almacén colector”
- “Acta de arrojo”

**NOTA:**

El presente manual ha sido elaborado de acuerdo con los procedimientos de la Dirección de Estaciones de Viajeros y contiene los aspectos más significativos.

# Manual

# Uniformidad Personal y Estilo



## ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN. ....	3
2.- OBJETO. ....	3
3.- ALCANCE. ÁMBITO DE APLICACIÓN. ....	3
4.- RESPONSABILIDADES. ....	3
5.- CRITERIOS DE UNIFORMIDAD – DOTACIÓN. ....	3
6.- FASES DEL PROCESO. ....	4
6.1 Personal dispuesto a prestar servicios. ....	4
6.2 Control de uniformidad. ....	4
6.3 Acogida y atención al cliente. ....	4
6.4 Resolución de la consulta. ....	6
6.5 Despedida. ....	6

## **1.- INTRODUCCIÓN.**

Es misión básica de la Dirección de Estaciones de Viajeros prestar, a todos los clientes, un servicio agradable y eficaz. Éste debe empezar por ofrecer una imagen y un trato, característicos en el personal de la Dirección de Estaciones de Viajeros y a las empresas proveedoras de servicios, que transmitan seguridad, estilo y profesionalidad.

## **2.- OBJETO.**

Establecer los criterios de actuación relacionados con las pautas de comportamiento y de imagen personal, que constituyen y configuran la actitud profesional a desarrollar en la prestación de servicios a los clientes.

## **3.- ALCANCE. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

Los requisitos de uniformidad afectan a:

- Supervisor /a Comercial.
- Factor/a de Entrada, Factor /a, Factor /a Encargado /a. Informador /a.
- Ayudante ferroviario.

Personas contratadas temporalmente que presten servicios directos a los clientes.

En lo relativo a estilo personal, este manual afecta a todo el personal que presta servicio en las estaciones de la D. de Estaciones de Viajeros, incluyendo a las empresas proveedoras de servicios.

## **4.- RESPONSABILIDADES.**

**FACTOR DE ENTRADA / FACTOR / INFORMADOR / AYUDANTE FERROVIARIO / PERSONAL EXTERNO.**

Utilizar adecuadamente, y conservar, el uniforme y complementos, manteniendo su presencia y presentación, en la forma que establece este procedimiento.

## **5.- CRITERIOS DE UNIFORMIDAD – DOTACIÓN.**

El uniforme necesario para la prestación del servicio consta de, al menos, camisa, corbata (en caso de personal masculino) o pañuelo (en caso de personal femenino), elemento identificativo con el apellido y cargo de la persona, falda (en caso de personal femenino) o pantalón (para ambos sexos) y calzado correspondiente.

## 6.- FASES DEL PROCESO.

### 6.1 Personal dispuesto a prestar servicios.

Todo el personal que preste servicio en Estaciones de Viajeros se encontrará dispuesto, antes de comenzar su servicio, a los requisitos siguientes:

- Deberá estar, en todo momento, aseado y con un aspecto comercialmente normal, sin estridencias en el vestuario, complementos y maquillaje.
- Su actitud, trato e imagen deberá facilitar la acogida y la prestación de servicios a los clientes, mostrando la máxima atención esmero y respeto.
- Deberá estar en todo momento, predispuesto a recibir al cliente dispensándole un trato que será independiente de las condiciones personales del interlocutor, tales como sexo, raza, edad, nacionalidad, etc.
- En el puesto de trabajo no deberá haber, a la vista de los clientes, utensilios personales, periódicos, revistas, libros, ni objetos de consumo (comidas, bebidas...).

### 6.2 Control de uniformidad.

El responsable de la estación, de quien dependa el personal con uniforme, deberá comprobar al iniciar la jornada, si cumple con los criterios de uniformidad establecidos, pudiendo asignar otra función a los agentes que no los cumplan.

### 6.3 Acogida y atención al cliente.

Cuando los clientes se encuentren en el recinto de la estación, el personal que presta servicio en la estación atenderá a las preguntas que puedan formularle, adelantándose, incluso a éstas, si se detectasen dudas o necesidad de algún servicio.

Detectada o planteada por el cliente alguna necesidad, se le escuchará con atención y cortesía respondiendo a lo preguntado o indicándole y dirigiéndole, si ello es posible, al servicio susceptible de resolver la cuestión planteada y ofreciéndole siempre total colaboración.

En esta situación se extremará en todo momento el cumplimiento de los requisitos de este manual, mostrando una actitud positiva, pues este primer contacto es muy importante para la imagen que se da al cliente.

Siempre que se detecte que un cliente se dirija o formule una pregunta se adoptarán las siguientes medidas:

- Ante la proximidad de un cliente, se adoptará una actitud de recibirlo con amabilidad y cortesía.
- Si se dispone de silla de confidente, se le invitará a tomar asiento.
- Una vez detectado que el cliente se encuentra cómodo, se ofrecerá para resolver la demanda del servicio que plantee.

Se escuchará con atención los comentarios del cliente, evitando preguntas innecesarias, así como entrar en procesos de diálogo que no estén relacionados con el servicio demandado.

- El lenguaje empleado será en todo momento sosegado de tal manera que motive tranquilidad, seguridad y la satisfacción en el cliente.

Además de las recomendaciones señaladas anteriormente se deberán cumplir los requisitos siguientes:

- **Fórmulas de Cortesía:** Se deberá saludar al comenzar el contacto con el cliente según el momento del día. Las fórmulas de cortesía también deberán ser utilizadas adecuadamente en las distintas fases de la comunicación con el cliente, conforme a lo indicado en el Anexo 1 de este procedimiento.

Durante todo el proceso de contacto con el cliente siempre se le tratará de Vd., independientemente de edad, raza, sexo y nacionalidad.

- **Expresión Verbal:** Durante, la comunicación verbal con el cliente deberán utilizarse expresiones correctas de conversación normal, cuidando los aspectos y características siguientes:

- Voz firme y constante. Se cuidará que el tono y volumen de la voz sean los adecuados y se utilizará el lenguaje comercial.
- Habla constante, fluida, nunca abrupta. Evitar carraspeos y vacilaciones.

- **Expresión Corporal:** La actitud presentada por el personal será positiva, escuchando activamente y facilitando al cliente la escucha y manteniendo en todo momento una expresión y una posición corporal correcta.

Se deberá sonreír siempre que sea posible, procurando no parecer preocupado, pensativo, enfadado. No sonreír exageradamente, levantar las cejas o empujar el mentón.

El contacto visual deberá ser firme, sin clavar la mirada. No se debe ser evasivo o mirar hacia abajo.

Se deberá mantener las manos abiertas y dar la sensación de estar relajado. Nunca se deberá señalar con el dedo, ni apretar mucho las manos, ni inclinarse mucho hacia delante (sugiere agresividad). No se deberá llevar la mano a la cara, ni encoger ni encorvar los hombros. Se deberá sentar correctamente, no fumar. No utilizará el teléfono móvil en presencia del cliente y guardará la distancia física adecuada.

- **Atención especial:** Aquellos clientes con condicionamientos físicos restrictivos deberán ser objeto de una atención especial:

- Personas de Movilidad Reducida, discapacitados físicos o psíquicos. Siempre que sea posible se ampliará a los clientes que demanden ayuda, prestándoles la máxima atención y facilitándoles la información sobre los servicios de que se dispone, características de accesibilidad e instalaciones adaptadas a sus necesidades.
- En el caso particular de invidentes se les informará sobre las características del entorno y recinto de la estación, como por ejemplo, bandas en el suelo de delimitación en andenes, cuando por sus condiciones de rugosidad o textura pudieran ser percibidas por ellos.

- **Idioma:** Siempre que sea posible, se procurará hablar al cliente en el idioma que éste se exprese.

- **Tratamiento:** El personal se dirigirá, siempre que sea conocido, por el apellido del cliente y con el tratamiento de Sr. / Sra. De no conocerse sus apellidos el tratamiento será de Vd.

- **Discreción:**

- ✓ Nunca se discutirá con los clientes,
- ✓ No se revelará el nombre del cliente a otras personas o medios, (prensa, radio, TV, ...)
- ✓ No se hablará mal de nadie: clientes, compañeros, departamentos.....
- ✓ Se evitarán comentarios que no sean los propios de la prestación del servicio.
- ✓ No se interrumpirá la atención a un cliente salvo causas justificadas.
- ✓ Se evitarán juicios e informaciones de carácter interno.
- ✓ Se cuidará la confidencialidad de las conversaciones con el cliente.

Teniendo presente todo lo indicado anteriormente, se facilitará al cliente la exposición de la consulta que desee, debiendo mostrar receptividad a sus indicaciones o peticiones.

Se intentará siempre ponerse en su situación, para comprender mejor sus peticiones, mostrándose amable y dispuesto a satisfacer sus necesidades.

#### **6.4 Resolución de la consulta.**

Planteada la consulta por el cliente y, habiendo entendido que es posible darle una solución, sin remitirle a otras instancias, se le harán las preguntas que sean necesarias, procurando confirmar que se entendió cada pregunta y se le ofrecerá dicha solución, asegurándose que se haya explicado con claridad, para intentar que el servicio que demandó sea satisfactorio.

Al efectuar esta acción, se deberá confirmar que el cliente entendió la respuesta que se le ha facilitado.

En el supuesto de que el cliente no quede conforme con la solución aportada, se le ofrecerá otra alternativa intentando satisfacerle plenamente, siguiendo siempre la metodología y disposiciones indicadas anteriormente.

Cuando el personal de servicio no pueda resolver la consulta o necesidad del cliente, la trasladará a su responsable superior, para tratar de resolverla.

#### **6.5 Despedida.**

Una vez el cliente quede satisfecho con la solución dada a su consulta se esperará a que sea él quien inicie el fin del contacto. Si éste se dilatara injustificadamente se procurará provocarlo utilizando fórmulas de cortesía.

Según el momento del día se utilizará la fórmula de cortesía adecuada.



# Tratamiento de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones en Estaciones de Viajeros

PROCEDIMIENTO ESPECÍFICO  
ADIF-PE-406-001-002



Ver alcance en [aenor.es](http://aenor.es)

## ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
2.	OBJETO.....	3
3.	ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN .....	3
4.	RESPONSABILIDADES .....	3
5.	DEFINICIONES .....	6
6.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	7
6.1.-	DIAGRAMA DE FLUJO .....	7
6.2.-	DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO.....	9
7.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA .....	14
8.	REGISTROS.....	15
9.	ANEXOS Y FORMATOS.....	15
10.	CONTROL DE MODIFICACIONES.....	15
11.	FIRMAS .....	17



## 1. INTRODUCCIÓN

La actividad de Postventa es un complemento importante al conjunto de los Servicios que lleva a cabo la Dirección de Estaciones de Viajeros (DEV en adelante) desde la Dirección General de Negocio y Operaciones Comerciales (DGNOC en adelante) y contribuye a que la prestación de éstos se realice bajo condiciones controladas.

Además, las reclamaciones y sugerencias, derivadas de posibles incumplimientos de requisitos legales o de otro tipo, incidencias o desviaciones, facilitan la comunicación con los clientes para conocer sus expectativas y detectar oportunidades de mejora en nuestra gestión y, su correcto tratamiento, favorece la fidelización de los mismos.

## 2. OBJETO

Establecer la sistemática de actuación en la recepción, encaminamiento y tratamiento de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que presentan los clientes.

## 3. ALCANCE, ÁMBITO DE APLICACIÓN

Es de aplicación a la recepción y encaminamiento de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones que se presenten en las estaciones gestionadas por la DEV.

En cuanto a su tratamiento, es de aplicación a:

- Todas las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones referentes a los servicios e instalaciones de las estaciones y/o dependencias gestionadas por la DEV y las gestionadas por otras Áreas o Direcciones para las que la DEV realiza el trabajo de resolución de reclamaciones.

Las reclamaciones de tipo Medioambiental serán gestionadas según el Procedimiento de Gestión de la información ambiental ADIF-PG-109-001-006.

## 4. RESPONSABILIDADES

### Jefatura de Servicios al Cliente

- Seguir el cumplimiento del presente procedimiento y promover las actualizaciones necesarias.
- Establecer los criterios de actuación, tanto externa como interna, sobre la gestión de las reclamaciones y sugerencias.
- Efectuar el seguimiento de las reclamaciones y sugerencias y estudiar las oportunidades para la mejora de la gestión.
- Elaborar los informes consolidados sobre reclamaciones, que se estimen necesarios.
- Resolver las Reclamaciones Especiales.



- Contactar con los Centros de Tratamiento de Reclamaciones (CTR) para enviar y demandar información y para asesorarles sobre la aplicación del presente Procedimiento.
- Proponer acciones de mejora en el Servicio de Postventa

### **Jefaturas de Gestión de Servicios al Cliente / Jefaturas de Servicios y Mantenimiento**

- Velar por el cumplimiento del presente procedimiento en su ámbito de aplicación.
- Estudiar junto a los CTR, o a petición de éstos, las sugerencias recibidas y su posibilidad de implementación en la gestión en su ámbito territorial.
- Responsabilizarse directamente de aquellas reclamaciones que, por sus características especiales, puedan requerir una contestación específica.
- Analizar la información recibida a través de las reclamaciones y sugerencias, y proponer y promover acciones de mejora.
- Seguimiento de las acciones de mejora que puedan desprenderse de las reclamaciones.
- Asesorar sobre la aplicación del procedimiento a los CTR de las Subdirecciones de Estaciones, así como colaborar con el personal de los CTR en el proceso de envío y solicitud de información y en el establecimiento de criterios de actuación para la resolución de las reclamaciones.

### **Jefaturas Comerciales de la Dirección de Explotación Comercial**

- Colaborar con el personal de los CTR en el proceso de envío y solicitud de información y en el establecimiento de criterios de actuación para la resolución de las reclamaciones de su competencia.
- Efectuar un seguimiento de las reclamaciones y sugerencias de los clientes de su ámbito y competencia y estudiar las oportunidades para la mejora de la gestión.

### **Jefaturas de Estaciones / Supervisor Comercial**

- Asesorar sobre la aplicación del procedimiento y efectuar el seguimiento de su cumplimiento en las estaciones de su ámbito.
- Atender aquellas reclamaciones que por sus características especiales puedan requerir un tratamiento concreto, atendiéndolas personalmente si fuera preciso.
- Solicitar y recibir la dotación necesaria de Libros de Reclamaciones comprobando que estén correctos y completos.
- Controlar el número de Libros de Reclamaciones abiertos en cada estación y llevar el control de existencias.
- Controlar que siempre existan hojas de sugerencias a disposición de los clientes.
- Conservar archivados durante un año los Libros de Reclamaciones ya cumplimentados, a contar desde la fecha de la última reclamación escrita.

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el código seguro de verificación: Y5K1HNQ5VNF5WEB9WR2H23G068  
Verificable en <https://sede.adif.gob.es/csv/valida.jsp>



## Personal Responsable de Información y Atención al Cliente en las Estaciones

- Atender las reclamaciones y sugerencias que presenten verbalmente los clientes en Atención al Cliente, ofreciéndoles la información y soluciones necesarias para que el cliente quede satisfecho.
- Ofrecer el Libro de Reclamaciones, las hojas de sugerencias o la posibilidad de presentación de reclamaciones por medios electrónicos para que el cliente exponga su reclamación o sugerencia por escrito, si a pesar de ofrecer la mejor información y soluciones posibles el cliente no quedase satisfecho.
- Entregar al cliente la/s hoja/s correspondiente/s, de acuerdo a las instrucciones del Libro de Reclamaciones.
- Comprobar que el cliente ha cumplimentado en la hoja de reclamaciones todos los datos necesarios para poder resolver adecuadamente, incluidos los datos domiciliarios para que se le pueda dar una respuesta.
- Conseguir toda la información necesaria que posibilite cumplimentar el recuadro inferior de la hoja de reclamación correspondiente al Informe de la Dependencia, incluyendo informe aparte si fuera necesario, al objeto de que los Centros de Tratamiento de Reclamaciones de la DEV, o de cualquier otra Dirección, tengan la mayor objetividad posible en el análisis de las reclamaciones.
- Encaminar adecuadamente, de acuerdo a las instrucciones recibidas en cada momento, las hojas de reclamación y de sugerencias.
- Velar porque el Libro de Reclamaciones esté siempre a disposición del cliente, y ofrecer el Libro de Reclamaciones al cliente que lo solicite, asesorándole sobre su utilización y proceso que seguirá.
- Velar porque el buzón de sugerencias esté siempre a disposición de los clientes y con hojas de sugerencias disponibles.

## Supervisor Comercial o Personas que realicen las funciones en los CTR de Estaciones de Viajeros

- Registrar y abrir expediente en la aplicación Reclama de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones recibidas en el CTR.
- Analizar y resolver todas las reclamaciones recibidas, de acuerdo al proceso establecido en el presente procedimiento.
- Analizar y encaminar adecuadamente al departamento responsable las sugerencias recibidas.
- Encaminar adecuadamente al departamento responsable las felicitaciones recibidas.
- Proponer acciones de mejora, comunicándoselas a las Jefaturas de Gestión de Servicios a Clientes/ Jefaturas de Servicios y Mantenimiento.
- Conservar archivados en papel los expedientes cerrados.



## 5. DEFINICIONES

- **Reclamación:** Desacuerdo relativo al incumplimiento de un requisito, legal o de otro tipo, o a la prestación defectuosa de un servicio. La reclamación puede ser presentada verbalmente o por escrito, ante el personal de Atención al Cliente, o por otros canales.
- **Sugerencia:** Comunicaciones aportando propuestas de acciones de mejora.
- **Felicitación:** Comunicación de satisfacción expresada por un cliente en relación a un servicio recibido.
- **Puntos de Recepción:** Son puntos de recepción de reclamaciones todas las estaciones con actividad comercial. Son puntos de recepción de sugerencias las estaciones gestionadas por la DEV.

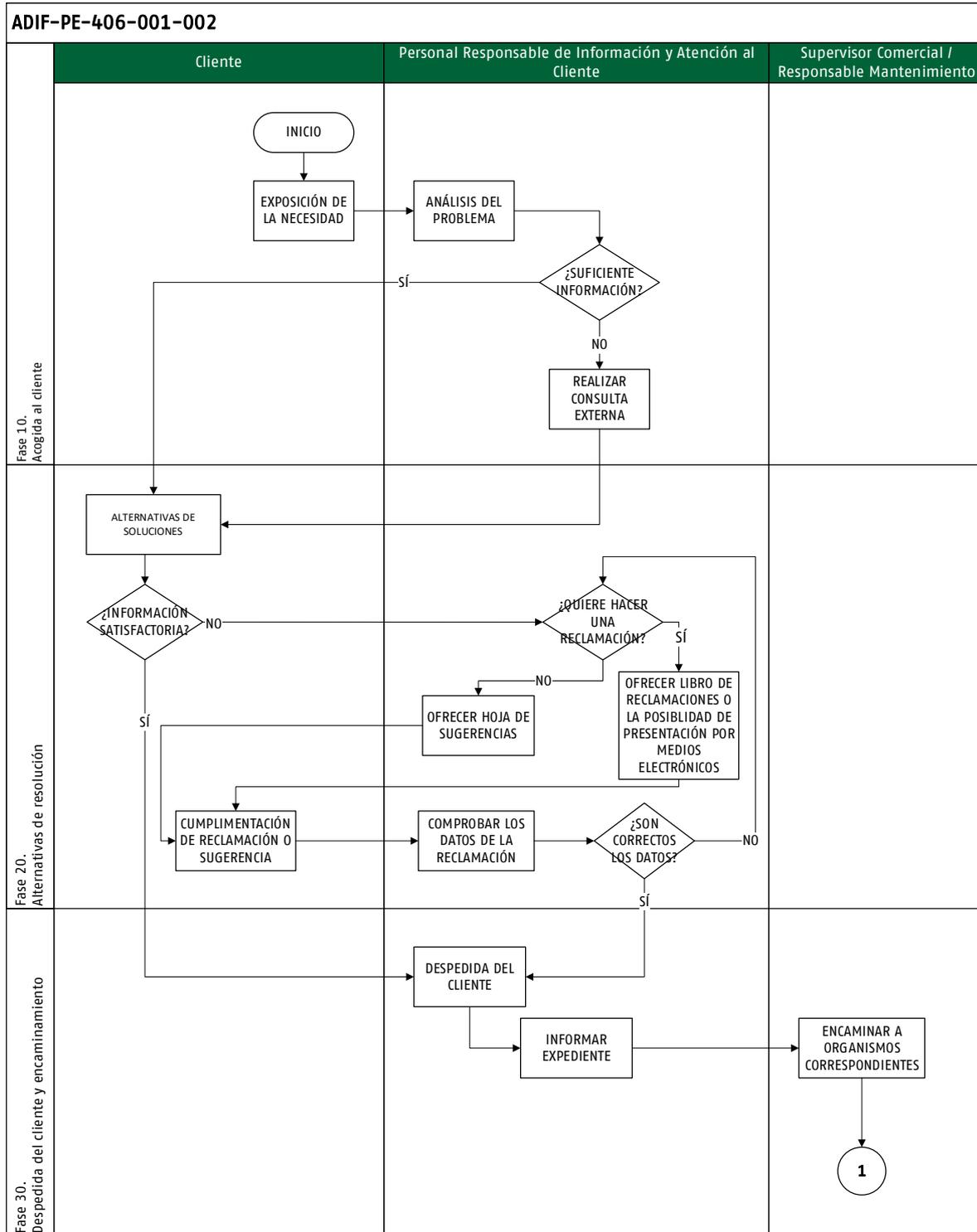
El cliente también podrá presentar sus reclamaciones y/o sugerencias a través de cualquier otro medio, como puede ser correo electrónico, al Buzón ético de ADIF, o bien al de Estaciones, Postventa, correo postal, etc.

- **Centro de Tratamiento de Reclamaciones (CTR):** Departamento especializado en resolución de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones. Su misión es la de fidelizar al cliente a través de la postventa. Se considera la Oficina Central Acerca (OCA) como CTR a efectos de este procedimiento.
- **Oficina Central Acerca (OCA):** Departamento especializado en la coordinación de las actividades operativas, que ejerce como CTR en la resolución de reclamaciones, sugerencias y felicitaciones relacionadas con el servicio Adif Acerca de asistencia a personas con discapacidad y movilidad reducida.



## 6. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

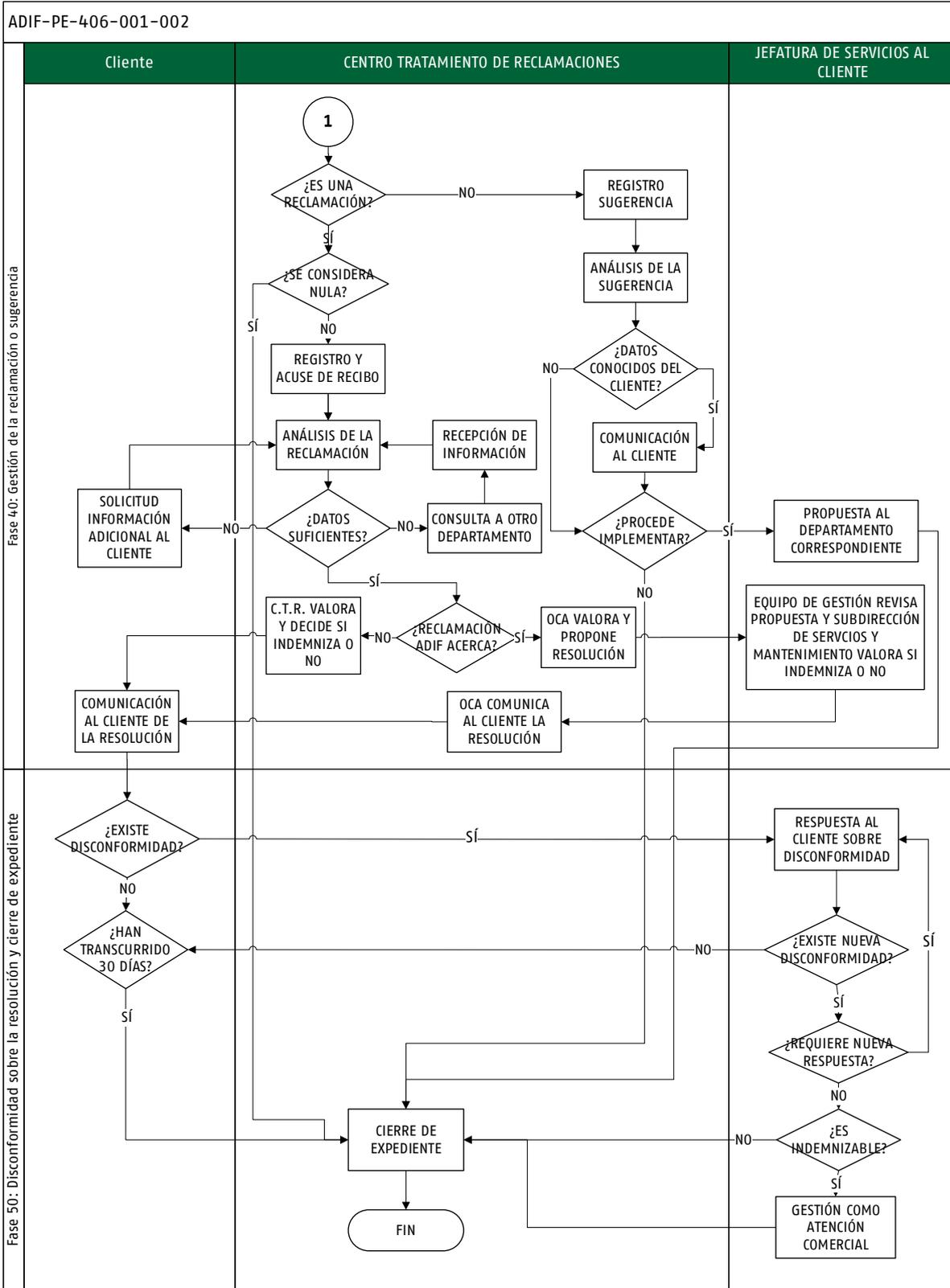
### 6.1.- DIAGRAMA DE FLUJO



La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el código seguro de verificación: Y5K1HNQ5VNF5WEB9WR2H23G068  
 Verificable en <https://sede.adif.gob.es/csv/valida.jsp>



La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el código seguro de verificación: Y5K1HNQ5VNF5WEB9WR2H23G068  
 Verificable en <https://sede.adif.gob.es/csv/valida.jsp>



## 6.2.- DESCRIPCIÓN DE LAS FASES DEL PROCESO

### Fase 10

#### Acogida al cliente.

Cuando el cliente se persone a exponer su problema o necesidad en la Oficina de Atención al Cliente, o en la Oficina del Supervisor Comercial, el responsable de atenderle:

- 1.- Establecerá diálogo con el cliente, con el fin de recabar el máximo de información para poder analizar la situación.
- 2.- Si es posible se le ofrecerá asiento y en todo momento se mantendrá un tono de conversación cordial y una actitud y atención conforme a las normas de Uniformidad y Estilo Personal.
- 3.- En situaciones de recepción masiva de clientes, se procurará su atención en la forma más eficaz y ágil posible.

Con los datos aportados por el cliente se analizará el problema o necesidad planteada y se le informará sobre las circunstancias que han ocasionado la situación, si ello es posible, agradeciéndole su colaboración o disculpando a la empresa por el suceso.

Siempre se tratará de resolver el problema o necesidad planteada por el cliente y, siempre, de acuerdo a los criterios establecidos.

Cuando se estime que no se dispone de todos los datos para darle una respuesta satisfactoria, se recabará la información necesaria.

**Registro:** No aplica.

**Responsable:** Personal Responsable de Información y Atención al Cliente.

### Fase 20

#### Alternativas de resolución.

Cuando se tengan todos los datos posibles y analizada la situación, se ofertará al cliente las posibles alternativas de resolución:

- Explicación verbal
- Hoja de Sugerencias
- Libro de Reclamaciones
- Posibilidad de presentación por medios electrónicos
- Otras soluciones

Cuando le rebase el problema y no sea posible aplicar un criterio suficiente para resolver, podrá consultar con su Supervisor Comercial, Jefe de Estaciones, Jefe de Gestión de Servicios a Clientes/Jefes de Servicios y Mantenimiento de la Subdirección, o con el personal superior con responsabilidad que sea posible localizar.



En la medida de lo posible se intentará siempre dar una solución al cliente, argumentada acorde a su petición. Una vez expresadas al cliente las opciones de resolución, éste determinará la que mejor se ajusta a su interés.

Si después de todas las gestiones realizadas el cliente no quedara satisfecho, se le ofrecerá el Libro de Reclamaciones, las Hojas de Sugerencias o la posibilidad de presentación de reclamaciones por medios electrónicos para que refleje su reclamación o sugerencia por escrito.

Para reducir el tiempo de espera de los clientes que desean presentar reclamaciones, cuando éstos representan un número elevado, podrá existir más de un Libro de Reclamaciones abierto. En estos casos el Jefe de Estaciones o, en su caso, el Supervisor Comercial controlará el número de Libros abiertos en cada estación de su ámbito.

Se indicarán al cliente los apartados a rellenar para la correcta identificación de la reclamación, y se le explicará el proceso que la misma seguirá a partir de ese momento.

Si los datos de la reclamación no son correctos o están incompletos, el agente encargado de atender la reclamación indicará al cliente el error o la falta de datos para su corrección, haciendo legible y comprensible la reclamación, utilizando las fórmulas de cortesía pertinentes.

### Reclamaciones consideradas Nulas

Si a pesar de indicárselo, el cliente rechaza aportar alguna forma de contacto para dar respuesta a su reclamación (correo electrónico, dirección y / o teléfono de contacto) se considerará la reclamación nula, y así se indicará en la misma, grapando original y matriz en el libro, y señalándola con el texto "ANULADA POR FALTA DE DATOS DE CONTACTO" en el original, en la matriz del libro y en el informe de la misma.

Asimismo, si el cliente rechaza llevarse las copias, se entenderá que desiste de realizar la reclamación, y la misma también se considerará nula, grapando en el libro todas las copias y la matriz, y señalando en todas ellas el texto "ANULADA POR RECHAZAR EL CLIENTE SUS COPIAS", tanto en el texto de la reclamación, como en el informe.

En ambos casos, se enviará la copia original al CTR correspondiente y se señalará así en el correspondiente expediente, dándolo por cerrado.

**Registro:** Hoja de sugerencias y felicitaciones  
Libro de reclamaciones.

**Responsable:** Personal Responsable de Información y Atención al Cliente.

### Fase 30

#### Despedida del cliente y encaminamiento.

Se esperará a que el cliente sea el que inicie el fin del contacto. Si éste se dilatara, se procurará promoverlo utilizando las fórmulas de cortesía que procedan según las Normas de Uniformidad y Estilo Personal.

En todos los casos, independientemente de la Subdirección que resuelva la reclamación, el agente que recibe la reclamación deberá cumplimentar el apartado "informe de la dependencia", de las hojas de reclamaciones, con la información conseguida sobre la causa de reclamación o motivo de la reclamación. Además de especificar el encaminamiento de la misma, se deberá incluir:



- Toda la información que se disponga.
- La gestión realizada ante el cliente por la persona que atiende la reclamación.
- Firmando y sellando dicha información.
- Informe de la dependencia.

Si existe mayor documentación o es necesario un informe más amplio, se adjuntará a la reclamación.

Las reclamaciones que deban ser resueltas por la DEV se les dará el tratamiento que se describe en el apartado correspondiente de este procedimiento.

**Registro:** Hoja de sugerencias.  
Libro de reclamaciones.

**Responsable:** Personal Responsable de Información y Atención al Cliente.  
Supervisor comercial / Responsable mantenimiento

#### Fase 40

#### Tratamiento de las reclamaciones, sugerencias y felicitaciones escritas.

Las reclamaciones escritas pueden presentarse en forma de:

- Hoja de Reclamaciones
- Escrito del cliente
- Correo electrónico
- Sede Electrónica
- Medios electrónicos

Esta fase se inicia al llegar la reclamación escrita al CTR correspondiente, según establece el Anexo 1, Encaminamiento de la Reclamaciones.

El Supervisor Comercial, o persona que realiza sus funciones, abrirá el expediente correspondiente en un plazo máximo de 72 horas, contados desde el momento que entra la reclamación en el CTR, registrando la reclamación.

Dentro de ese mismo plazo de 72 horas, se enviará acuse de recibo al cliente, siempre que se prevea que el tiempo de contestación de la reclamación va a ser superior a 5 días hábiles. El acuse de recibo consistirá en notificarle la recepción de su reclamación, informándole de que en un breve plazo recibirá contestación sobre la resolución adoptada. A tal efecto, los CTR dispondrán de un modelo de carta de acuse de recibo, el cual en el apartado de antefirma deberá figurar "El Departamento de Postventa".

Dicha carta de acuse de recibo será firmada por el responsable del CTR que recibe la reclamación. Si en este primer momento de acción, en el proceso de resolución de la reclamación, se detectara que fuera necesario solicitar información directa al cliente, por ejemplo, por no entender el contenido de la solicitud del cliente o detectar que será necesario disponer de más datos, se le solicitará dicha información en el propio Acuse de Recibo al objeto de agilizar los trámites para la resolución.

Esta actuación podrá efectuarse bien en esta etapa del proceso o bien más adelante, a criterio del responsable del CTR, según el carácter concreto de la demanda del cliente y los datos disponibles.



El Supervisor Comercial, o personal que realice sus funciones, procede al estudio de la reclamación y determina qué información precisa para la resolución.

Si le es posible obtiene los datos necesarios para su eficaz análisis con los medios a su alcance y consultando, si es necesario, con los equipos de D. de Estaciones de Viajeros que puedan auxiliarle en esta tarea (Oficinas de Atención al Cliente, Jefe de Gestión de Servicios a Clientes/Jefes de Servicios y Mantenimiento, Jefe de Servicios al Cliente).

De no poseer la información necesaria para el análisis y resolución de la reclamación, se gestionará con los medios a su alcance (carta, fax, teléfono, correo electrónico, etc.), los datos necesarios, solicitando al causante de la reclamación cuáles fueron las circunstancias que motivaron la situación. En el caso de necesitar un criterio para su resolución se solicitará igualmente el mismo.

- En el caso de necesitar información de otras Subdirecciones o Áreas, la consulta se hará a través de los responsables previamente designados por las citadas Subdirecciones/Áreas. Igualmente podrá efectuarse consulta al cliente en caso de no quedar clara la reclamación, bien por su caligrafía, redacción o falta de datos, en cuyo caso se le pedirá, a través del medio más eficaz, aclaración o información sobre su reclamación. Esta consulta podrá realizarse, si es posible, en el momento del acuse de recibo (ocultando los datos personales del reclamante por la normativa de protección de datos). Si es al cliente, no es necesario ocultar sus propios datos.

Asimismo, si al analizar la reclamación se concluye que es preciso compensar al cliente, se le enviará escrito solicitándole que, para atender su reclamación, nos envíe, el tique, factura o cualquier otro documento justificativo a la mayor brevedad posible.

Cuando la información sea solicitada a otro departamento de la D. de Estaciones de Viajeros, ésta será facilitada en un plazo máximo de 4 días.

- Si la información es solicitada a otra Subdirección, y ésta no ha sido recibida en el plazo de 1 semana, el Supervisor Comercial o quien realice sus funciones, deberá actuar para obtener la información necesaria que conduzca a la resolución de la reclamación.
- Si se ha solicitado información al cliente, deberá esperarse a que éste conteste, no obstante, si se demorase más de 10 días deberá continuarse el proceso, o bien se pondrá en conocimiento del Jefe de Gestión de Servicios a Clientes/ Jefes de Servicios y Mantenimiento de la Subdirección correspondiente, al objeto de que éste determine la actuación a realizar.

El Supervisor Comercial, o quien realice sus funciones, con todos los datos recibidos de nuestra DEV, de otras y/o del propio cliente, y junto al expediente, valorará si procede o no una indemnización. Los expedientes relativos al servicio Adif Acerca serán revisados y valorados por la OCA y los borradores de respuesta por el equipo de gestión y la Subdirección de Servicios y Mantenimiento que valorará si procede indemnización.

Una vez valorada la reclamación y llegado a la conclusión que, según el criterio comercial de CTR, la reclamación del cliente precisa una indemnización, se establecerá la correspondiente Propuesta de Pago a través de la Jefatura de Control de Gestión y Administración correspondiente.

Se comunicará por escrito al cliente que se ha tramitado la Orden de Pago por el importe de la cantidad concluida.

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el código seguro de verificación: Y5K1HNQ5VNF5WEB9WR2H23G068  
Verificable en <https://sede.adif.gob.es/csv/valida.jsp>



En el apartado de antefirma se figurará "Jefatura de Servicios al Cliente", excepto para cuando corresponda al servicio Adif Acerca donde se figurará "Oficina Central Acerca", y en el de firma se indicará el nombre y los dos apellidos de la persona que firma la carta, además del propio signado de la misma.

De no enviarnos el justificante el reclamante, bien porque no lo posea o lo haya extraviado, se desestimarán su derecho a indemnización si lo tuviera, salvo que por informes de la estación o de otro departamento se llegue al conocimiento de que es un cliente habitual o que han sucedido situaciones excepcionales, como un accidente, y que nos induzcan a dar por ciertas las afirmaciones del cliente.

De no proceder indemnización según el criterio comercial del CTR, ni compensación especial, se responderá al cliente, indicándole los motivos por los que no corresponde indemnización.

En cualquier caso, se procurará que la respuesta al cliente no tarde en ser enviada más de 18 días naturales desde la fecha de recepción de la reclamación en el CTR.

### Tratamiento de las sugerencias y felicitaciones

Las sugerencias escritas pueden llegar al CTR a través de:

- Una hoja de sugerencias o felicitaciones.
- Una hoja de reclamación.
- Un escrito enviado por el cliente.
- Un correo electrónico.
- Medio electrónico

Se inicia el proceso, igualmente, al llegar la sugerencia escrita al CTR.

El Supervisor Comercial, o persona que realice sus funciones, valorará y analizará la sugerencia o felicitación, remitiéndola, si así lo considera, al departamento de su Subdirección responsable de la prestación del servicio al que hace referencia dicha sugerencia o felicitación. Si tiene dudas en su valoración y/o tramitación, consultará con el Jefe de Servicios al Cliente, quién le indicará las pautas a seguir.

No se tardará más de 18 días naturales, desde la fecha en que se recibió en el CTR la sugerencia o felicitación, en enviarla, si procede, al departamento correspondiente.

Si en la sugerencia o felicitación figuran los datos del cliente, el Supervisor Comercial o el personal que realice sus funciones, le contestará agradeciéndole la sugerencia o felicitación y justificando el envío o no de la misma al departamento correspondiente. La respuesta al cliente no se tardará en enviar más de 18 días naturales desde la fecha en que éste realizó la sugerencia o felicitación.

El CTR, concluido el proceso, procederá a cerrar la sugerencia o felicitación.

**Registro:** Registro de reclamaciones.  
Registro de sugerencias o felicitaciones.  
Acuse de recibo.

**Responsable:** Centro de Tratamiento de Reclamaciones,  
Equipo de Gestión Adif Acerca,  
OCA.



## Fase 50

### Disconformidad sobre la resolución y cierre de expediente.

Una vez enviada la respuesta al cliente, se dejará abierto el expediente por si se recibe su contestación manifestando su satisfacción o insatisfacción con nuestro tratamiento Postventa.

De no recibirse contestación en el plazo de 30 días naturales, contados desde que se envió la respuesta, el CTR dará por cerrada la reclamación.

Cuando se reciba contestación del cliente a la resolución del CTR, mostrando su disconformidad con la misma, el CTR valorará si hay algún dato nuevo aportado por el cliente que motive una resolución distinta. En cualquier caso, a esta disconformidad deberá contestar el Jefe de Gestión de Servicios a Clientes.

Si el cliente vuelve a remitir su disconformidad al escrito de contestación enviado por el Jefe de Gestión de Servicios a Clientes, se comunicará la disconformidad a la Jefatura de Servicios al Cliente de la DEV.

La Jefatura de Servicios al Cliente, a la vista del expediente remitido por el CTR, analizará la reclamación tratando de dar una respuesta satisfactoria al cliente.

Este tipo de expedientes podrá tener un tratamiento especial a través del contacto telefónico con el cliente u otros medios diferentes al texto escrito, dejando siempre registradas en el expediente de reclamación todas las gestiones realizadas en el transcurso de las mismas.

La respuesta dada por la Jefatura de Servicios al Cliente no deberá superar las expectativas que el cliente pueda expresar en función del servicio recibido, ni frustrarlas por todo lo contrario, reiniciándose de ser necesario el ciclo de análisis-negociación hasta que el cliente quede satisfecho o, caso contrario si ello no es posible, la Jefatura de Servicios al Cliente decidirá cerrar el expediente.

Si la Jefatura de Servicios al Cliente considera que procede indemnización, lo hará constar al cliente, dando las instrucciones precisas para que el CTR proceda al abono. La Jefatura de Servicios al Cliente comunicará al CTR el momento en el cual el cliente, o bien la Jefatura, da por cerrada la reclamación, informando de la solución adoptada. Concluido el proceso, el CTR procederá a cerrar la reclamación.

**Registro:** Expediente de reclamación

**Responsable:** Centro de Tratamiento de Reclamaciones.  
Jefatura de Servicios al cliente

## 7. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- ADIF-PR-406-001-001 Servicios en Estaciones de Viajeros
- ADIF-PG-104-003-006 Procedimiento General de Gestión de Quejas, Reclamaciones y Sugerencias de Mejora en Adif y Adif Alta Velocidad.
- ADIF-PG-104-003-003 Procedimiento general de Tratamiento de No Conformidades y Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora.
- ADIF-PG-104-003-001 Procedimiento General de Control de la Documentación y los Registros.



- ADIF-M-01 Manual del Sistema de Gestión de Adif y Adif AV.
- ADIF-PE-406-001-001 Uniformidad y Estilo Personal.
- Reglamento CE 1371 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2007 sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril. Artículo 27. Reglamento (CE) nº 1371/2007 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2007, sobre los derechos y las obligaciones de los viajeros de ferrocarril.
- ADIF-PG-109-001-006 Procedimiento General de Gestión de Información Ambiental.

## 8. REGISTROS

Nombre del registro	Formato	Codificado	Responsable Custodia	Lugar de Archivo	Tiempo de Archivo
Acuse de recibo	ADIF-PE-406-001-002-F01	sí	CTR/OCA	CTR/OCA	3 años
Registro de reclamaciones	no	no	Jefatura de Servicios al cliente	Aplicación reclama	5 años
Registro de sugerencias o felicitaciones	no	no	Jefatura de Servicios al cliente	Aplicación reclama	5 años
Expedientes de reclamaciones	no	no	Jefatura de Servicios al cliente	Aplicación reclama	3 años

## 9. ANEXOS Y FORMATOS

Anexos:

- ADIF-PE-406-001-002-A-01 "Encaminamiento de las Reclamaciones, Sugerencias y Felicitaciones"
- ADIF-PE-406-001-002-A-02 "Estructura de la carta de contestación al cliente"
- ADIF-PE-406-001-002-A-03 "Estructura de la carta de contestación Adif Acerca"

Formatos:

- ADIF-PE-406-001-002-F01 "Acuse de recibo"

## 10. CONTROL DE MODIFICACIONES

Revisión		Modificaciones	Hojas Revisadas
N.º	Fecha		
0	2000	Edición inicial	Todas
1	Mayo 2007	Sustituye totalmente al anterior documento del Sistema de Gestión de Calidad y a la parte relativa a las comunicaciones externas ambientales del documento de Comunicaciones Internas y Externas del Sistema de Gestión Ambiental, codificados como: EST-PGC-04- y PGA-06 y a todos sus formatos asociados.	Todas





Revisión		Modificaciones	Hojas Revisadas
N.º	Fecha		
2	Febrero 2009	Se eliminan de su alcance todos los aspectos de la gestión de las comunicaciones referentes a temas ambientales. La gestión de las mismas será objeto de otro procedimiento.	Todas
3	Junio 2022	Se actualizan las estructuras organizativas, las responsabilidades y denominaciones de dependencias. Se suprime la responsabilidad de los Jefes de Gestión de Servicios a Clientes de asistir a las Juntas Arbitrales. En la descripción de las fases del Proceso, al final de la Fase I, se amplía la información que se deberá cumplimentar en el recuadro destinado a reflejar toda la información con las circunstancias de la reclamación. Se precisan las acciones a tomar en caso de necesitar información de otras Subdirecciones o del propio cliente para poder tratar su reclamación. Se añaden nuevas aclaraciones sobre reclamaciones consideradas nulas. Se recoge como proceder en caso de reclamaciones medio ambientales. Adaptación a la nueva situación tras el trasvase del canal de venta de billetes a RENFE-Operadora. Se incorpora el tratamiento de reclamaciones del servicio Adif Acerca.	Todas

## 11. FIRMAS

	Cargo	Nombre
<b>Elabora:</b>	Subdirector de Servicios y Mantenimiento	Claudio Alba González
<b>Revisa:</b>	Subdirector de Calidad y Cliente	Carlos Adrados Bueno
<b>Aprueba:</b>	Director de Estaciones de Viajeros	Ignacio Sanz Junoy

Según Procedimiento General del Sistema de Gestión (ADIF-PG-104-003-001)

La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el código seguro de verificación: Y5K1HNQ5VNF5WEB9WR2H23G068  
Verificable en <https://sede.adif.gob.es/csv/valida.jsp>

