



METRO DE MADRID, S.A.

ÁREA DE SOPORTE OPERATIVO

**PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA A PERSONAS
DE MOVILIDAD REDUCIDA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Servicio de Proyectos y Soporte Operativo

23 de febrero de 2021



1. OBJETO DE LA LICITACIÓN

Es objeto del presente pliego establecer las condiciones técnicas y demás requisitos y características que han de regir en la prestación de los servicios de **atención especial a personas con movilidad reducida (en adelante PMR)**, en situaciones especiales e incidencias en la explotación establecidas en este documento.

2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR.

Servicios de atención a PMR motivados por incidencias en la prestación del servicio de transporte de viajeros en la Red de Metro de Madrid o avería en silla de ruedas dentro de las instalaciones o en el interior de un tren.

Entre otras, las principales incidencias que motivarían la prestación de asistencia son:

- Avería de un ascensor: Se trasladará al viajero y a su medio de locomoción a la superficie (o salida de la estación) o al andén correspondiente para iniciar o finalizar su viaje a la persona que demande el servicio.
- Llegada del último tren a la estación accesible de destino con los ascensores fuera de servicio: se trasladará al viajero y a su medio de locomoción a la superficie (o salida de la estación) al viajero PMR.
- Detención de un tren, sin posibilidad de reemprender el servicio, en una estación no accesible: se trasladará al viajero y su medio de locomoción a la superficie (o salida de la estación) y se le trasladará a su destino final o, en su defecto, se le proporcionará el medio para la finalización de su viaje.
- Avería de silla de ruedas dentro de las instalaciones o en el interior de un tren: se trasladará al viajero y su medio de locomoción a la superficie (o salida de la estación).

Descripción y condiciones técnicas del servicio

Las condiciones especificadas en este pliego son los requerimientos mínimos que deberán tenerse en cuenta para la prestación del servicio. El adjudicatario deberá mantenerlas durante toda la vigencia del contrato, así como todas las mejoras que sobre dichos mínimos hubiera incluido en su oferta.

| 1. INICIO DE CADA SERVICIO | |
|----------------------------|--|
| | Será cualquier día del año en horario desde la apertura, de las instalaciones de Metro de Madrid, al cierre. Producida una incidencia el servicio de asistencia se iniciará en el momento de recibir la llamada desde el Puesto Central de Metro de Madrid |



2. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

El Puesto Central, en función de la petición e información recibida, trasladará la petición de servicio y la información necesaria: estación de la incidencia, lugar de la estación, motivo, necesidades del PMR y cualquier otra información que se considere útil para la asistencia.

El contratista ofrecerá desde la firma del contrato a Metro un teléfono de atención 7x24h, para recepción de la petición de servicio, puesta en marcha del mismo y resolución de cuestiones en tiempo real.

En caso de que a lo largo de la duración del contrato cambiara la persona o el teléfono de contacto, deberá comunicarse este hecho de forma inmediata a Metro de Madrid, aportando a su vez los nuevos datos referentes tanto a la persona como al teléfono de contacto.

El contratista deberá comunicar, en un plazo máximo de 48 horas, las actuaciones realizadas mediante un correo electrónico enviado a las direcciones indicadas por Metro de Madrid S.A. con una serie de datos mínimos sobre la incidencia:

- Hora de petición del servicio por parte de Puesto Central
- Hora de llegada a la estación de la incidencia
- Actuaciones realizadas en el servicio (medios utilizados,)
- Observaciones
- Hora de finalización del servicio



3. PLAZOS DE RESPUESTAS

El plazo de respuesta para las asistencias ubicadas en las estaciones indicadas en la tabla siguiente será de 60 minutos máximo.

| Estación | Estación | Estación | Estación |
|---------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| Abrantes | Chueca | Laguna | Puente de Vallecas |
| Acacias | Ciudad de los Ángeles | Las Musas | Puerta de Arganda |
| Aeropuerto T1-T2-T3 | Ciudad Lineal | Las Rosas | Puerta de Toledo |
| Aeropuerto T-4 | Ciudad Universitaria | Las Suertes | Puerta del Ángel |
| Alameda de Osuna | Colombia | Las Tablas | Quevedo |
| Alfonso XIII | Colón | Lavapiés | Quintana |
| Almendrales | Colonia Jardín | Legazpi | República Argentina |
| Alonso Cano | Concha Espina | Lista | Retiro |
| Alonso Martínez | Conde de Casal | Lucero | Ríos Rosas |
| Alsacia | Congosto | Manoteras | Ronda de la Comunicación |
| Alto de Extremadura | Cruz del Rayo | Manuel Becerra | Rubén Darío |
| Alto del Arenal | Cuatro Caminos | Mar de Cristal | Sáinz de Baranda |
| Aluche | Cuatro Vientos | María Tudor | San Bernardo |
| Alvarado | Cuzco | Marqués de Vadillo | San Blas |
| Álvarez de Villaamil | Delicias | Méndez Álvaro | San Cipriano |
| Antón Martín | Diego de León | Menéndez Pelayo | San Cristóbal |
| Antonio Machado | Duque de Pastrana | Miguel Hernández | San Fermín-Orcasur |
| Antonio Saura | El Capricho | Mirasierra | San Francisco |
| Arganzuela-Planetario | El Carmen | Moncloa | San Lorenzo |
| Argüelles | Embajadores | Montecarmelo | Santiago Bernabéu |
| Arroyofresno | Empalme | Noviciado | Santo Domingo |
| Artilleros | Esperanza | Nueva Numancia | Serrano |
| Arturo Soria | Estación del Arte | Nuevos Ministerios | Sevilla |
| Ascao | Estadio Metropolitano | Núñez de Balboa | Sierra de Guadalupe |
| Atocha-Renfe | Estrecho | O'Donnell | Simancas |
| Avenida de América | Estrella | Opañel | Sol |
| Avenida de Guadalajara | Eugenia de Montijo | Ópera | Suanzes |
| Avenida de la Ilustración | Feria de Madrid | Oporto | Tetuán |
| Avenida de La Paz | Francos Rodríguez | Pacífico | Tirso de Molina |
| Aviación Española | Fuencarral | Paco de Lucía | Torre Arias |
| Bambú | Fuente de la Mora | Palas del Rey | Tres Olivos |
| Banco de España | García Noblejas | Palos de la Frontera | Tribunal |
| Barajas | Goya | Pan Bendito | Urgel |
| Barrio de la Concepción | Gran Vía | Parque de las Avenidas | Usera |
| Barrio del Pilar | Gregorio Marañón | Parque de Santa María | Valdeacederas |
| Batán | Guzmán el Bueno | Pavones | Valdebernardo |
| Begoña | Herrera Oria | Peñagrande | Valdecarros |
| Bilbao | Hortaleza | Pinar de Chamartín | Valdezarza |
| Blasco Ibáñez | Hospital 12 de Octubre | Pinar del Rey | Velázquez |
| Buenos Aires | Ibiza | Pío XII | Ventas |
| Callao | Iglesia | Pirámides | Ventilla |
| Campamento | Islas Filipinas | Pitis | Ventura Rodríguez |
| Canal | La Almudena | Plaza de Castilla | Vicálvaro |
| Canillas | La Elipa | Plaza de España | Vicente Aleixandre |
| Canillejas | La Fortuna | Plaza Elíptica | Villa de Vallecas |
| Carabanchel | La Gavia | Portazgo | Villaverde Alto |
| Carabanchel Alto | La Latina | Príncipe de Vergara | Villaverde Bajo-Cruce |
| Carpetana | La Peseta | Príncipe Pío | Vinateros |
| Cartagena | Lacoma | Prosperidad | Virgen del Cortijo |
| Casa de Campo | Lago | Pueblo Nuevo | Vista Alegre |
| Chamartín | | | |



3. PLAZOS DE RESPUESTAS

El plazo de respuesta para las asistencias ubicadas en las estaciones indicadas en la tabla siguiente será de 75 minutos máximo.

| Estación | Estación | Estación | Estación |
|-------------------|-------------------------|------------------------|-----------------------------|
| Alcorcón Central | Fuenlabrada Central | La Granja | Parque de los Estados |
| Alonso de Mendoza | Getafe Central | La Moraleja | Parque Europa |
| Arganda del Rey | Henares | La Poveda | Parque Oeste |
| Arroyo Culebro | Hospital de Fuenlabrada | La Rambla | Pradillo |
| Barrio del Puerto | Hospital de Móstoles | Leganés Central | Puerta del Sur |
| Baunatal | Hospital del Henares | Loranca | Reyes Católicos |
| Casa del Reloj | Hospital Infanta Sofía | Los Espartales | Rivas Futura |
| Conservatorio | Hospital Severo Ochoa | Manuel de Falla | Rivas Urbanizaciones |
| Coslada Central | Jarama | Manuela Malasaña | Rivas Vaciamadrid |
| El Bercial | Joaquín Vilumbrales | Marqués de la Valdavia | San Fernando |
| El Carrascal | Juan de la Cierva | Móstoles Central | San Nicasio |
| El Casar | Julián Besteiro | Parque de Lisboa | Universidad Rey Juan Carlos |