



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



Tabla de contenido

1. OBJETO DE LA LICITACIÓN	3
2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO A PRESTAR.	3
3. INICIO DE CADA SERVICIO	3
4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	4
5. PLAZO DE RESPUESTAS	4
6. GARANTÍA DEL SERVICIO	6



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, avería en la silla de ruedas u otros medios de transporte del viajero dentro de las instalaciones o en el interior de un tren, o cualquier otra situación especial en la que la persona PMR requiera de asistencia. Se usarán equipos salvaescaleras y vehículos adaptados para transporte de PMR.

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

- Avería de un ascensor: Se trasladará al viajero que demande el servicio y a su medio de locomoción, a la superficie (o salida de la estación) o al andén correspondiente para iniciar o finalizar su viaje.
- Llegada del último tren a la estación accesible de destino con los ascensores fuera de servicio: se trasladará al viajero PMR y a su medio de locomoción a la superficie (o salida de la estación).
- Detención de un tren en una estación no accesible, sin posibilidad de reemprender el servicio: 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 la 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).
- Imposibilidad de continuar su traslado por el interior de una estación, al haber recibido ayuda parcial durante su tránsito, y no disponer de más ayuda para continuar su recorrido.

3. 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.



4. 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 de éste 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)
- Identificación de las personas que atienden la incidencia
- Observaciones: descripción de la resolución de la incidencia y/o cualquier aspecto que pueda ser de importancia en la prestación del servicio.
- Hora de finalización del servicio

5. PLAZO 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			



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

6. GARANTÍA DEL SERVICIO

Por la naturaleza del servicio a prestar no se considera necesario establecer plazo de garantía alguno.