

MANUAL

EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES DE VIAJEROS

- Control de Confort de Estaciones de Viajeros.
- Planificación y Control de Calidad de los Servicios de Limpieza de Estaciones de Viajeros.
- Mantenimiento de Estaciones de Viajeros.

Manual Control del Confort de Estaciones de Viajeros



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETO	3
3.	ALCANCE.....	3
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	RESPONSABILIDADES	4
6.	IDENTIFICACIÓN DE ESPACIOS, ACTIVOS Y REQUISITOS	5
7.	VERIFICACIÓN Y CONTROL	8
8.	GESTIÓN DE INCIDENCIAS	11
9.	EVALUACIÓN DEL CONFORT	11

1. INTRODUCCIÓN

Se entiende por confort en una estación a los niveles de bienestar y comodidad para los clientes durante su estancia en las estaciones, establecidos teniendo en cuenta factores como la temperatura ambiental, la iluminación, el mobiliario, los elementos de señalización y orientación, la ornamentación, la cronometría, el ambiente musical y el nivel de ruidos, cuyos estándares están relacionados con los requisitos normativos que sean de aplicación y la categoría de las estaciones.

2. OBJETO

Establecer la forma de planificar y realizar los controles a efectuar sobre equipos, locales e instalaciones existentes en la estación que forman parte, afectan o participan en los niveles de bienestar y comodidad de sus usuarios, para asegurar su correcto funcionamiento a fin de satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes.

3. ALCANCE

Aplicable en todas las estaciones de viajeros cuya gestión es realizada directamente por el Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros.

No se aplica a las estaciones de viajeros cuya gestión se encuentra encomendada a un tercero, caso de las estaciones específicas de cercanías o situadas en líneas de la red de ancho métrico. Este procedimiento no alcanza a los elementos de la infraestructura y superestructura de vías, activos competencia de otras áreas de ADIF y activos de terceros con presencia en las estaciones.

Los elementos sobre los que tiene efecto el presente procedimiento son los siguientes:

- Señalización.
- Temperatura ambiental.
- Cronometría.
- Iluminación.
- Carros portaequipajes.
- Mobiliario y equipamientos de estación (bancos, vitrinas para información, papeleras, postes separadores y equipos de registro de temperatura y humedad).
- Ordenación.
- Ambiente musical.
- Nivel de ruido.

4. DEFINICIONES

SISTEMA DE GESTIÓN DE ACTIVOS (SGA)

Sistema informático para la gestión de activos y de la actividad de mantenimiento.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. ÁMBITO GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN ESTACIONES DE VIAJEROS

5.1.1. RESPONSABLE DEL ÁREA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES DE VIAJEROS.

- Dirigir la planificación de actuaciones para definir el modelo de servicios y asegurar su control.

5.1.2. RESPONSABLE DEL ÁREA DE EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES DE VIAJEROS.

- Establecer el modelo para asegurar una correcta prestación de servicios en estaciones.
- Promover y coordinar acciones de mejora en los elementos de confort en las estaciones.

5.1.3. RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO.

- Establecer los estándares y criterios técnicos de confort de las estaciones.
- Garantizar el cumplimiento de requisitos normativos.

5.2. ÁMBITO SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL

5.2.1. RESPONSABLES DEL ÁREA DE GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE ESTACIONES DE VIAJEROS A NIVEL TERRITORIAL.

- Seguimiento periódico del Control de Confort.
- Asegurar el cumplimiento del presente procedimiento y promover las actualizaciones necesarias de mejora de la prestación de servicios.

5.2.2. RESPONSABLES DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO A NIVEL TERRITORIAL.

- Colaborar con el Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones en la identificación del inventario de equipamientos relativos al confort en las estaciones y de los requisitos de aplicación.
- Disponer de los contratos de mantenimiento de los activos detallados y dirigir su correcta ejecución.
- Establecer los límites térmicos de confort de temperatura de sus estaciones.
- Realizar el control del cumplimiento de los niveles de confort.
- Supervisar la correcta implantación del presente procedimiento y analizar los informes derivados de las evaluaciones realizadas.

5.3. ÁMBITO ESTACIÓN

5.3.1. RESPONSABLES DE ÁMBITO JEFATURAS DE ESTACIONES.

- Identificar los espacios y activos existentes en la estación donde se van a realizar las actividades de control del nivel del confort.

- Registrar los requisitos de normativa y requisitos técnicos del Manual de Estaciones que afecten a las estaciones en su ámbito de competencia.
- Realizar el seguimiento y control del cumplimiento de las acciones de control del confort.
- Supervisar la correcta implantación del presente procedimiento y analizar los Partes de No Conformidad derivados de las evaluaciones realizadas.
- Preparar acciones de mejora en el ámbito de su competencia.

5.3.2. RESPONSABLES DE ESTACIÓN Y DE SERVICIOS DE MEGAFONÍA.

- Realizar por sí mismo, o disponer quién debe realizar, los controles de verificación de los elementos de señalización y del nivel de confort conforme al presente procedimiento.
- Resolver actuaciones puntuales en relación con anomalías detectadas, o actuaciones no contempladas en este procedimiento.
- Elaborar, cuando proceda, los Partes de No Conformidad derivados de las evaluaciones realizadas.

6. IDENTIFICACIÓN DE ESPACIOS, ACTIVOS Y REQUISITOS

6.1. IDENTIFICACIÓN DE ESPACIOS Y ACTIVOS

El Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones deberá de identificar los espacios y activos existentes en la estación donde se van a realizar las actividades de control del nivel del confort. Asimismo, deberá registrar los requisitos de normativa que pudieran afectarles, así como requisitos propios de Adif. Esta identificación generará un inventario que será la base para la realización de las labores de control del confort de la estación.

Igualmente identificará los elementos de señalización y orientación a clientes, existentes y necesarios teniendo en cuenta los flujos de viajeros en la estación.

Los Responsables de Estaciones y de Servicios de Megafonía dispondrán del inventario de activos en el formato **Ficha de inventario de elementos de confort** o en el Sistema de Gestión de Activos definido por el Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros, en caso de disponer de uno.

Registros: Inventario de activos sobre los que aplica el procedimiento (

Responsables: Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones.

6.2. IDENTIFICACIÓN DE REQUISITOS

El Área de Servicios y Mantenimiento de Estaciones de Viajeros definirá los elementos a los que aplica el presente procedimiento con la evaluación continua y modificación del presente Procedimiento Específico.

Entre las acciones de control a realizar deberán figurar las necesarias para cumplir los requisitos de la legislación vigente y otros requisitos que sean aplicables, y asegurarse de disponer de toda la documentación reglamentaria establecida, que podrá ser conservada en el Área Responsable de la

Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros a nivel territorial o en la propia estación, en función del equipo del que se trate y de lo dispuesto sobre el particular por el propio Área Responsable.

En la medida que los requisitos se modifiquen, las Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros a nivel territorial deberán modificar las fichas de Inventario de activos sobre los que aplica el procedimiento.

Los elementos identificados y los requisitos generales que deben cumplir son los siguientes:

- **Señalización**

La señalética en la estación tiene por objeto orientar a los usuarios, dirigiendo los mismos de forma ordenada e informando sobre la ubicación de los servicios y elementos principales de las estaciones. Debe ser conforme al **"Manual de Estaciones de Viajeros. Señalización de Estaciones. Requisitos generales"**, a fin de unificar los criterios de información y favorecer el tránsito por las instalaciones ferroviarias.

Debe de encontrarse correctamente ubicada y ser perfectamente entendible y legible en todas las condiciones de iluminación, teniéndose en consideración las necesidades de las personas con algún tipo de discapacidad visual o física.

- **Temperatura ambiental**

Conforme al **RD 1826/2009 de 27 de noviembre de 2009**, sobre Medidas de ahorro y eficiencia energética, salvo en aquellas instalaciones que por su uso requieran un tratamiento singular y específico, se limitará la temperatura de los espacios climatizados de forma que no supere los 21 °C cuando para ello se requiera consumo de energía convencional para la generación de calor y no baje de 26 °C cuando para ello se requiera consumo de energía convencional para la generación de frío.

Cada Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros a nivel territorial a través de su Comité de Área a nivel territorial, establecerá los límites térmicos de confort de temperatura de sus estaciones, en función de la climatología de cada área geográfica y siempre teniendo como referente los límites de ahorro energético del **RD 1826/2009**.

Estos límites quedarán recogidos en su correspondiente formato **Ficha de Verificación de los niveles de confort**.

- **Cronometría**

Los relojes de la estación, visibles para el público en fachadas, vestíbulos, andenes, dependencias y salas de espera, suministran una indicación de referencia para la conformidad del cumplimiento horario del servicio contratado con el cliente y, por tanto, deben estar controlados de forma que la información que facilitan sea correcta y válida como referencia horaria.

Las especificaciones técnicas de los relojes que pueden instalarse en las estaciones quedan recogidas en la **Especificación Técnica de Cronometría del Manual de Estaciones de Viajeros**.

Se deberá registrar en listado detallado, conforme al formato **Ficha de inventario de elementos de confort**, todos los relojes que deban ser controlados, con identificación unívoca asignada e indicación de su ubicación y de los datos necesarios para poder realizar las verificaciones correspondientes. También deberá disponer de lista de teléfonos, direcciones, copias de los contratos de mantenimiento y personas de contacto de las empresas proveedoras, así como del personal de servicio de Comunicaciones de Adif.

- **Iluminación**

Las consideraciones técnicas a tener en cuenta a la hora de definir las condiciones de iluminación en las estaciones de viajeros se encuentran recogidas en las **Especificaciones Técnicas de Iluminación del Manual de Estaciones de Viajeros**, cumpliendo las exigencias desarrolladas en la normativa vigente.

- **Carros portaequipajes**

Es un equipamiento disponible en el interior de la estación para facilitar el transporte cómodo del equipaje de los viajeros durante su tránsito en el ámbito de la estación.

El equipamiento consta de los elementos siguientes:

- Carro portaequipajes.
- Pórtico de anclaje de carros.

Los carros portaequipajes disponibles en la estación deberán ser conforme a la **Especificación Técnica de carros portaequipajes del Manual de Estaciones de Viajeros**.

- **Mobiliario y equipamientos de estación**

Alcanza al mobiliario y equipamientos de estaciones los elementos siguientes:

- Bancos.
- Vitrinas para información impresa y porta folletos.
- Papeleras.
- Postes separadores.
- Equipos de registro de temperatura y humedad.

El mobiliario de la estación deberá ser conforme a lo recogido en las **Especificaciones Técnicas de Equipamientos del Manual de Estaciones de Viajeros**.

- **Ornamentación**

La ornamentación, cuando exista, será agradable y acorde con el entorno. Se entiende por ornamentación la posible existencia de plantas, cuadros o esculturas en la estación.

- **Ambiente musical**

Si la estación está dotada de música ambiental, se procurará que ésta sea agradable y se verificará que su volumen no interfiera en el servicio de megafonía.

- **Nivel de ruido**

El criterio de referencia para que el nivel de ruido sea aceptable es aquel que no sea estridente y permita desarrollar una conversación en tono normal y fluido.

Este criterio será válido para los recintos cerrados de la estación, sala club, vestíbulo, etc., por lo que puede variar dependiendo del lugar donde se esté llevando a cabo dicha conversación y tomando siempre como criterio de referencia el ruido derivado del normal funcionamiento de la estación.

El nivel de ruido se medirá y revisará en caso de que exista una denuncia previa.

Registros: Inventario de activos sobre los que aplica el procedimiento .
Ficha de Verificación de los Niveles de Confort.

Responsables: Responsable del Área de Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros a nivel territorial, Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial.

7. VERIFICACIÓN Y CONTROL

La verificación del grado de cumplimiento de los requisitos del nivel de confort se llevará a cabo, en cada estación, por el agente responsable del control, que deberá verificarlos, con la frecuencia correspondiente teniendo en cuenta los recursos de personal existentes y la categoría de la estación, para determinar su conformidad frente a los criterios de aceptación establecidos.

En las estaciones que dispongan de Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía, será este agente el responsable de las actuaciones de verificación. En el resto de las estaciones, será el Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones o bien otro personal de la Jefatura de Estaciones del ámbito que visite las estaciones.

Los registros del control deberán ser formalizados por estación en el formato **Ficha de Verificación de los niveles de confort**.

7.1. Señalización

Se verificará la existencia o no de necesidades en la señalización que pudieran suponer una falta de funcionalidad debido a cualquiera de los siguientes motivos:

- Señal mal ubicada.
- Contenido inadecuado.
- Estado de la señal (deteriorada o con falta de limpieza).
- Dimensionado insuficiente.

En el proceso de verificación y control de la señalética se describirá la situación deseada y en función de esto se determinará:

- Descripción de las señales ideales que deberían existir.
- Ubicación de estas señales.
- Contenido.
- Dimensionado.

Además, se hará una previsión de cómo se podrían modificar los flujos de viajeros con esta nueva situación, y cómo serían resueltos los principales problemas detectados a partir de los viajeros y usuarios de la estación.

7.2. Temperatura ambiental

Para medir la temperatura ambiental, en los recintos de confort controlado, deberá de existir, en un lugar visible, un termómetro identificado como aparato de seguimiento y medición (de forma numérica o alfanumérica).

Estos termómetros deberán ser verificados semestralmente con un termómetro patrón que poseerá el Área Responsable a nivel territorial, dejando registro de las verificaciones efectuadas en el formato **Ficha de inventario y verificación de termómetros**.

Para realizar la verificación semestral, se situará el termómetro patrón junto al termómetro a verificar para que las condiciones ambientales sean idénticas. Posteriormente, se realizará la comprobación de ambos termómetros y, si la diferencia de medida es superior a 1 °C, se desechará el termómetro sustituyéndolo por otro, se procederá a una nueva verificación y se registrarán los datos.

El termómetro patrón deberá ser calibrado, en principio, cada 3 años por una empresa acreditada, la cual deberá emitir un certificado de su calibración que quedará en poder del Área Responsable a nivel territorial.

7.3. Cronometría

Se deberá verificar, las señales horarias de los relojes sometidos a control. Si se detectan desviaciones, la verificación se deberá realizar con mayor frecuencia que la establecida en primera instancia, para evitar que la información horaria indicada por algún reloj llegara a ser no conforme. Del resultado de las verificaciones se dejará constancia en el formato **Ficha de verificación de los niveles de confort**.

Para realizar la verificación, deberá realizar una llamada a un centro oficial de información horaria o contar con la señal horaria de un GPS. Esta señal deberá ser utilizada como referencia para verificar y en su caso poner en hora cada reloj. Las desviaciones tolerables de las señales horarias de los relojes a verificar respecto a la señal del reloj patrón deberá no exceder de 0 minutos de retraso o de 1 minuto de adelanto. Esta desviación deberá ser tenida en cuenta para programar las futuras verificaciones de cada reloj, de modo que su señal esté previsiblemente siempre dentro de ese margen de tolerancia.

No obstante, si se verificara una desviación mayor del margen de tolerancia permitido, o se detectara en cualquier momento alguna anomalía o avería, se deberá advertir inmediatamente de ello al Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía, para que identifique de forma visible su estado, de forma que ningún observador pueda tomar sus señales horarias como válidas (por ejemplo, disponiendo cintas adhesivas en forma de X sobre el reloj defectuoso) y para que emprenda las medidas de corrección del defecto que procedan.

La simple corrección de la desviación detectada deberá ser realizada directamente por la persona que realice la verificación de la señal horaria, siempre que se trate de relojes independientes que no requieran actuaciones desde puntos remotos o haya sido formada para la sincronización centralizada requerida. La sincronización apoyada en señal de radio o GPS deberá ser realizada por la empresa contratada para su mantenimiento.

7.4. Iluminación

La comprobación se realizará por observación visual. Todos los puntos de luz de la estación deberán estar en perfecto estado de funcionamiento, no obstante, se establecen los siguientes criterios mínimos de aceptación o rechazo. En porcentajes de puntos de luz averiados:

- Centro de Viajes: 10%
- Vestíbulo: 20%
- Andenes: 20%

Estos porcentajes serán admisibles siempre que no se concentren en una misma área, ya que, en caso contrario, el porcentaje no podría ser superior al 10%.

7.5. Carros portaequipajes

Los carros portaequipajes de la estación deben de encontrarse localizados en las ubicaciones habilitadas para ello, debiendo de encontrarse dichas ubicaciones convenientemente señalizadas, y estar en perfectas condiciones de utilización y funcionamiento.

Siempre debe garantizarse la existencia de al menos un carro en cada isleta de anclaje de carros.

7.6. Mobiliario y equipamientos de estación

La verificación será visual. Se procurará que el mobiliario de la estación sea cómodo, resistente y homogéneo y se verificará que se encuentra uniformemente repartido permitiendo el tránsito normal de los clientes y que esté en buen estado de conservación y limpieza.

7.7. Ornamentación

Deberán ser objeto de comprobación:

- Plantas: En buen estado y limpias de polvo.
- Cuadros: No torcidos ni deteriorados.
- Esculturas: Exentas de daños

7.8. Ambiente musical

La comprobación de este factor consistirá en comprobar si está funcionando la música ambiental y si su nivel de audición es el correcto en las diferentes áreas de la estación.

7.9. Nivel de ruidos

Se entiende que el criterio de referencia para que el nivel de ruidos sea aceptable es el que permite desarrollar una conversación en tono normal y fluido.

Este criterio será válido para los recintos cerrados de la estación, sala club, vestíbulo, etc., por lo que puede variar dependiendo del lugar donde se esté llevando a cabo dicha conversación y tomando siempre como criterio de referencia el ruido derivado del normal funcionamiento de la estación.

Registros: Ficha de Verificación de los niveles de confort
Ficha de inventario y verificación de termómetros

Responsables: Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía, Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones.

8. GESTIÓN DE INCIDENCIAS

Cuando los resultados de la revisión no sean conformes con los criterios establecidos, el Agente Responsable del control o Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía, deberán adoptar las medidas necesarias para corregir la anomalía detectada.

Si dicha anomalía forma parte de una actividad contratada y es imputable a la empresa proveedora, se requerirá que ésta adopte las medidas oportunas para su resolución. Se generará una orden de trabajo para su gestión por parte del mantenedor. Una vez finalizada la intervención del mantenedor este generará el correspondiente parte de mantenimiento con la resolución de la incidencia detectada.

Registros: Orden de trabajo de mantenimiento. Parte de Mantenimiento.

Responsables: Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía, Agente Responsable del Control, Empresas Mantenedoras.

9. EVALUACIÓN DEL CONFORT

9.1. EVALUACIÓN DEL CONTROL DEL CONFORT DE LA ESTACIÓN

La evaluación y control del cumplimiento de las acciones de control del confort de la estación será realizado por el Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial y por el Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones. Dicho control será conforme a lo establecido en el presente procedimiento.

Dicha evaluación y control deberá realizarse a partir de los partes de las actividades de control del confort realizados por el agente responsable, de tal forma que el cumplimiento de las actuaciones quede registrado en un informe trimestral por ámbito de Jefatura de Estaciones en el que se indiquen las disconformidades encontradas y las acciones correctivas adoptadas.

9.2. EVALUACIÓN POR COMITÉ DE ÁREA RESPONSABLE DE LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE ESTACIONES DE VIAJEROS A NIVEL TERRITORIAL

En reunión del Comité de Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros a nivel territorial se efectuará el seguimiento del Control del Confort de la Estación. Para ello el

Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones informará sobre las actuaciones realizadas y temas de interés a considerar, empleándose o facilitándose la información de cualquier fuente disponible, producto de la gestión que los mismos realizan, como, por ejemplo:

- Acciones de vigilancia realizadas para asegurar el cumplimiento del Control del Confort de la Estación.
- Actuaciones correctivas efectuadas.
- Incidencias a nivel de confort detectadas.
- Nuevas necesidades a nivel de confort.

El Comité de Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros a nivel territorial valorará las tareas de seguimiento y control, y en su caso adopción de medidas u oportunidades de mejora pertinentes.

En el caso de necesidad de nuevos equipamientos, propuestas de mejora de los niveles establecidos, detección de incidencias significativas en los niveles de confort estándar u otras situaciones con afección a la calidad, se informará al Responsable de Explotación y Mantenimiento, para valoración por el Área de Servicios y Mantenimiento de Estaciones de Viajeros de las actuaciones a realizar.

A la vista de los informes de seguimiento, se podrá valorar por parte del Área de Servicios y Mantenimiento de Estaciones de Viajeros la generación de nuevos indicadores.

Registros: Informe de seguimiento.

Responsables: Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones, Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial.

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 Planificación y Control de la Calidad de los Servicios de Limpieza de Estaciones de Viajeros

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETO	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	DEFINICIONES	4
4.1.	PROVEEDOR.....	4
4.2.	FICHAS O GAMAS DE LIMPIEZA	4
4.3.	AGENTE RESPONSABLE.....	5
5.	RESPONSABILIDADES	5
5.1.	ÁMBITO GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN ESTACIONES DE VIAJEROS	5
5.1.1	RESPONSABLE DEL ÁREA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES DE VIAJEROS.	5
5.1.2	RESPONSABLE DEL ÁREA DE EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES DE VIAJEROS.	5
5.1.3	RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO.....	5
5.2.	ÁMBITO SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL.....	5
5.2.1	RESPONSABLES DEL ÁREA DE GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE ESTACIONES DE VIAJEROS A NIVEL TERRITORIAL.	5
5.2.2	RESPONSABLES DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO A NIVEL TERRITORIAL.	6
5.3.	ÁMBITO ESTACIÓN.....	6
5.3.1	RESPONSABLES DE ÁMBITO JEFATURAS DE ESTACIONES.....	6
5.3.2	RESPONSABLES DE ESTACIONES Y DE SERVICIOS DE MEGAFONÍA.....	6
5.4.	EMPRESAS DE LIMPIEZA	6
5.4.1	PERSONAL DE LIMPIEZA.....	7
6.	IDENTIFICACIÓN DE ESPACIOS Y REQUISITOS	7
7.	PLANIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES	7
8.	PREPARACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA	8
9.	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	8
9.1.	PLAN DE LIMPIEZA	8
9.2.	CONTROL DEL PLAN DE LIMPIEZA	9

9.3.	COORDINACIÓN DEL SERVICIO	9
9.4.	SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE LA LIMPIEZA.....	10
10.	EVALUACIÓN DEL SERVICIO.....	10
10.1.	NIVEL DE SERVICIO	10
10.2.	CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. ELABORACIÓN DEL PLAN DE CONTROL DE LA LIMPIEZA.....	11
10.3.	SEGUIMIENTO POR COMITÉ DE ÁREA RESPONSABLE DE LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE ESTACIONES DE VIAJEROS A NIVEL TERRITORIAL	11

1. INTRODUCCIÓN

La limpieza se considera uno de los servicios básicos a prestar en las estaciones de viajeros, cuya modulación debe desarrollarse teniendo en consideración el número de clientes que transitan por las mismas y la categoría de las estaciones. Por ello, una adecuada planificación y control de la limpieza constituye uno de los requisitos fundamentales para mantener un nivel de calidad acorde a los estándares de ADIF, de manera que posibilite estaciones acogedoras para las personas que acuden a ellas, para salir o llegar de viaje, comprar u obtener información sobre productos comerciales de las estaciones, disfrutar de su ocio o de la actividad presente en los diferentes establecimientos con implantación en las mismas.

En consecuencia, el Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros debe realizar:

- La planificación de las actividades y definición de las gamas de limpieza para evitar el estado no conforme de las áreas, espacios, ambientes y estancias de las estaciones.
- Las acciones necesarias para mitigar, contener y subsanar rápidamente los efectos no conformes en cuanto a limpieza que alcancen a los clientes o pudieran afectar al medio ambiente, mediante actuaciones inmediatas.

2. OBJETO

La programación, supervisión y control del servicio de limpieza en las estaciones de viajeros, para asegurar su buen estado de limpieza y dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de los clientes, de forma óptima y eficiente teniendo en consideración la categoría de las estaciones.

3. ALCANCE

Se aplicará en todas las estaciones de viajeros cuya gestión es realizada directamente por el Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros.

Comprende las áreas, zonas, locales y elementos de la estación cuya limpieza sea competencia del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros.

Afecta al personal del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros y a las contratadas del servicio de limpieza.

4. DEFINICIONES

4.1. PROVEEDOR

Empresa ajena al ADIF que puede tener contratados los siguientes servicios:

- Servicio de limpieza de la Estación.
- Servicio de reposición de bacteriológicos (fitosanitarios).

4.2. FICHAS O GAMAS DE LIMPIEZA

Documento que define las operaciones de limpieza a realizar y la frecuencia de la intervención para un área, zona, local o elemento de la estación, dentro del Plan de Limpieza definido.

Atendiendo a su frecuencia se tienen operaciones diarias, limpiezas completas que abarcan todos los elementos, limpiezas de mantenimiento puntuales que se realizan según necesidades y constituyen un repaso de la limpieza completa.

4.3. AGENTE RESPONSABLE

Personal de la estación en quien delegue el Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía, encargado de vigilar y controlar la correcta realización de la limpieza. Podrá ser el mismo Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. ÁMBITO GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN ESTACIONES DE VIAJEROS

5.1.1 RESPONSABLE DEL ÁREA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES DE VIAJEROS.

- Definir la estrategia y supervisar el cumplimiento de la planificación establecida que asegure la correcta prestación de los servicios.

5.1.2 RESPONSABLE DEL ÁREA DE EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES DE VIAJEROS.

- Definir el modelo de limpieza en estaciones de viajeros de acuerdo a las directrices del Área Responsable.
- Supervisar las contrataciones de servicios de limpieza y controlar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

5.1.3 RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO.

- Establecer los criterios técnicos, estándares y directrices técnicas del servicio.
- Garantizar el cumplimiento de requisitos normativos.
- Controlar el programa de contrataciones de servicios y colaborar en las acciones necesarias para su cumplimiento.
- Proponer acciones de mejora en el control de la calidad de la limpieza en las estaciones.

5.2. ÁMBITO SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL

5.2.1 RESPONSABLES DEL ÁREA DE GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE ESTACIONES DE VIAJEROS A NIVEL TERRITORIAL.

- Asegurar que, en todas las estaciones de su ámbito territorial, se dé cobertura a las necesidades de limpieza, disponiendo de los contratos con terceros que sean necesarios y de los recursos internos o externos que se requieran para una correcta realización de los trabajos.

- Seguimiento de forma periódica del desarrollo y control del servicio de limpieza.
- Elabora propuestas de mejora del modelo.

5.2.2 RESPONSABLES DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO A NIVEL TERRITORIAL.

- Definir el alcance y consistencias de los contratos de limpieza en las estaciones de su ámbito, elaborando la documentación técnica y la documentación necesaria para la contratación de los servicios.
- Elaborar y asegurar el cumplimiento del calendario de contratación de servicios.
- Controlar los trabajos y registros de limpieza a nivel de Subdirección.
- Asegurar, en el ámbito de su competencia, el cumplimiento del presente procedimiento, y proponer acciones de mejora.

5.3. ÁMBITO ESTACIÓN

5.3.1 RESPONSABLES DE ÁMBITO JEFATURAS DE ESTACIONES.

- Proponer el alcance y consistencias de los contratos de limpieza en las estaciones de su ámbito.
- Asegurar los recursos necesarios (internos o externos) para la correcta realización de la limpieza de la estación y de los aseos y servicios, de las estaciones de su ámbito.
- Supervisar la correcta implantación del presente procedimiento y promover acciones de mejora en el ámbito de su competencia.
- Elaborar el Plan de Control de la Limpieza.
- Realizar el control de calidad de los trabajos, cálculo de ratios y el informe de evaluación.
- Supervisar la correcta implantación del presente procedimiento y analizar los Partes de No Conformidad derivados de las evaluaciones realizadas.

5.3.2 RESPONSABLES DE ESTACIONES Y DE SERVICIOS DE MEGAFONÍA.

- Realizar por sí mismo, o disponer quién debe realizar, los controles de seguimiento del plan de limpieza y de verificación de los trabajos.
- Resolver actuaciones puntuales en relación con anomalías detectadas, o actuaciones no contempladas en este procedimiento.
- Elaborar, cuando proceda, los Partes de No Conformidad, derivados de las evaluaciones realizadas.
- Asumir las funciones del Técnico de Estaciones en su ausencia y colaborar con el Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones en el cálculo de ratios.

5.4. EMPRESAS DE LIMPIEZA

5.4.1 PERSONAL DE LIMPIEZA.

- Realizar las actividades de limpieza y mantenimiento de los aseos y servicios.
- Comprobar la adecuada dotación de los aseos haciendo las reposiciones necesarias.
- Comunicar al Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía la existencia de cualquier elemento o instalación averiada

6. IDENTIFICACIÓN DE ESPACIOS Y REQUISITOS

Los responsables de ámbito Jefaturas de Estaciones deberán de identificar los espacios y elementos existentes en la estación donde se van a realizar las actividades de limpieza. Asimismo, deberán registrar los requisitos de normativa de seguridad o ambiental que pudieran afectarles así como los requisitos propios de Adif. Esta identificación generará el inventario de locales que será la base para la elaboración del Plan de Limpieza.

Una vez identificados y encuadrados los espacios y elementos, se procederá a la elaboración de las **hojas GAMA** correspondientes, identificando de manera unívoca el espacio o espacios de cada una, sus elementos, así como las consistencias de limpieza y las frecuencias de estas.

Podrán agruparse en una misma hoja GAMA espacios con mismas consistencias y características similares; para ello, deberá especificarse los diferentes espacios a los que hace referencia dicha hoja.

Las gamas de limpieza deberán de ser conformes con la normativa que sea aplicable, con las instrucciones, pliegos tipo, actividades, frecuencias, métodos y especificaciones dispuestas por Adif.

Registro: Inventario de espacios, Fichas GAMA de limpieza.

Responsable: Responsables de ámbito Jefatura de Estaciones.

7. PLANIFICACIÓN DE LAS NECESIDADES

El Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial coordinará la planificación de necesidades de limpieza en el ámbito del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros a nivel territorial, contemplando las actuaciones siguientes:

- Identificación de nuevas necesidades de limpieza por variación de estaciones.
- Identificación de necesidades de actualización en el ámbito de limpieza, de los locales a considerar conforme a los acuerdos o previsiones adoptados a nivel del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros o en el ámbito del Área Responsable a nivel territorial, o nuevas obras que modifiquen la morfología de las estaciones.
- Evaluación de recursos de personal propios para la realización de los servicios de limpieza y, en su defecto, necesidades de contratación de los servicios.
- Programa de contratación: necesidades de contratación de servicios, estableciendo el calendario de contratación correspondiente en el que se identificará, con un plazo anterior suficiente a su necesidad, las fechas de inicio de actuaciones para necesidades de nueva contratación o prórroga de las existentes.

Los Responsables de ámbito Jefatura de Estaciones, colaborarán en la detección de necesidades y facilitarán la información necesaria al Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial con el fin de disponer en cada Área Responsable a nivel territorial de un plan único.

Dicho programa será presentado al Responsable del Área de Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros a nivel territorial para su aprobación, control y asegurar el cumplimiento de plazos.

Del mismo modo, el Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial podrá facilitar dicho calendario al Responsable del Área de Explotación y Mantenimiento de Estaciones de Viajeros, de quién recabará la documentación técnica en vigor en el ámbito del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros, o cualquier otra información, directriz o circular de este Área Responsable.

Registro: Programa de contratación.

Responsable: Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial.

8. PREPARACIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN TÉCNICA

La realización de programas y actividades de limpieza deberá ser contratada con empresas especializadas. El Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial iniciará la documentación técnica necesaria para la contratación de los servicios, en concreto la siguiente:

- Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.
- Informe de inicio de expediente y anexo de criterios técnicos de evaluación.

En el Pliego de Prescripciones Técnicas se recogerán los requisitos que sean aplicables y los métodos, políticas y registros exigidos por el sistema de gestión, de forma que el contratista no pueda alegar ignorancia ni eludir su responsabilidad.

Asimismo, se tendrá en cuenta los criterios del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros y el modelo tipo de Pliego de Prescripciones Técnicas según tipología de limpieza en los casos que exista. El Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros se encargará de atender las consultas que se puedan producir y de validar la documentación en caso de que no ajuste al modelo estándar.

Dicha documentación se facilitará al Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones, quién completará la misma considerando el caso concreto de las estaciones afectadas según la planificación realizada.

Por parte del Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones, se particularizará la información de los Anexos de dicho Pliego, al menos de la información siguiente:

- Anexo de las fichas GAMA de cada estación.
- Nivel de servicio e índices de control de la calidad del servicio por estación.

Registro: Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

Responsable: Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial, Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones.

9. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

9.1. PLAN DE LIMPIEZA

La empresa contratista elaborará el Plan de Limpieza que deberá incluir todos aquellos espacios, elementos e instalaciones sujetas a cualquier actividad de limpieza, recogiendo las actividades mínimas establecidas, definiendo los recursos y procedimientos de trabajo a desarrollar, precisándose en el mismo las condiciones específicas de tratamiento para procurar la mínima generación de impacto ambiental y los requisitos de seguridad que sean de aplicación.

El Plan de Limpieza elaborado podrá ser de forma integral para una estación incluyendo todos sus espacios existentes, o bien para varias estaciones en el ámbito del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros a nivel territorial.

Se deberán documentar las actividades de limpieza a realizar y otras informaciones que fueren de interés, como el proceso de gestión de las órdenes de trabajo, la transmisión de registros y de informes, gestión de materiales, gestión de residuos, condiciones ambientales, etc.

Una vez presentado por parte de la empresa externa contratada el Plan de Limpieza, el Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones deberá asegurar que contenga la información indicada de los aspectos mencionados anteriormente y el cumplimiento de los requisitos definidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas, antes de proceder a su aprobación o visado.

Para facilitar su utilización, copias controladas del documento que concreta el Plan podrán disponerse en soporte papel o en soporte informático, particularmente si va a ser utilizado también como soporte de registro. En cualquier caso, deberán actualizarse en una nueva versión cuando deban ser modificados. No obstante, el documento original del Plan deberá conservarse debidamente signado por las partes interesadas y autorizadas.

9.2. CONTROL DEL PLAN DE LIMPIEZA

El Plan de Limpieza deberá precisar, al menos, los aspectos recogidos en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

El control de la limpieza deberá ser conforme con lo acordado en el contrato establecido con quien lo realice. Al respecto, el Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones, deberá disponer de copia del Plan de Limpieza y del pliego de condiciones técnicas establecidas.

El Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones y los Responsables de Estación y de Servicios de Megafonía realizarán el seguimiento y control del cumplimiento de los Planes de Control de la Limpieza: Cálculo de indicadores y puntuaciones, incidencias, actuaciones reparadoras, etc.

El Responsable de la empresa contratada que realiza las actividades de limpieza cumplimentará las actuaciones de limpieza realizadas de tal forma que el cumplimiento de las gamas planificadas quede registrado.

Si fuera previsible alguna desviación del Plan de Limpieza establecido, como por ejemplo, retraso o incumplimiento previsible del plan o no realización de operaciones periódicas definidas, se deberá de comunicar al Área Responsable de la Gestión y Explotación a nivel territorial quien procederá a adoptar las medidas oportunas.

Ante un incumplimiento repetido del plan o una situación que afecte directamente a los servicios o productos ofrecidos al cliente de forma significativa, se deberá abrir el correspondiente expediente asociado al tratamiento de la no conformidad real o potencial.

9.3. COORDINACIÓN DEL SERVICIO

El Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía será el responsable de realizar las funciones de coordinación de las actividades de limpieza con las empresas subcontratadas de limpieza para el correcto desarrollo del Plan de Limpieza, así como de la supervisión y control del estado de limpieza de la estación.

9.4. SUPERVISIÓN DE LA CALIDAD DE LA LIMPIEZA

La verificación del grado de cumplimiento de los requisitos del contrato de limpieza se llevará a cabo, en cada estación, mediante controles sistemáticos, cuyo número, periodicidad y alcance, estará en función de la categoría de las estaciones, siendo de consideración el tamaño de la estación, las características y densidad de los flujos de los clientes.

En relación con los aseos, todos los elementos y sus accesorios, incluidas las puertas y ventanas se mantendrán en buen estado y cumpliendo su función. Los aseos dispondrán de una tarjeta de limpieza en lugar visible, en la que el personal de la limpieza registrará la hora en que se ha efectuado la última limpieza. Esta tarjeta será repuesta semanalmente, retirando la de la semana anterior.

El personal de limpieza vigilará que todo ello esté en perfecto estado de conservación y funcionando correctamente, comunicando al Agente Responsable, cualquier deficiencia observada. Comprobará, permanentemente, la adecuada dotación de los aseos: papel higiénico, jabón, etc., haciendo las reposiciones que sean necesarias.

Cuando se detecten elementos averiados, o deficiencias en las instalaciones, el Agente Responsable, o la empresa contratada en su caso, dispondrá las acciones necesarias para subsanar dichas anomalías (grifos, lámparas, o cualquier elemento afectado).

La Supervisión de la Calidad de la Limpieza se realizará siguiendo uno de los dos métodos siguientes:

- Inspecciones mediante formatos impresos de control de calidad.
- Inspecciones realizadas con la aplicación informática CLIM (Control de Limpieza de Estaciones).

Ambos métodos son conformes al Sistema de Gestión de Calidad de ADIF. El uso de un método u otro vendrá indicado en el Plan de Control de la Calidad de la limpieza. En cualquier caso, cuando la aplicación informática no esté disponible por cualquier motivo la supervisión se realizará mediante los formatos impresos.

10. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

10.1. NIVEL DE SERVICIO

En función del nivel de calidad exigida y por tanto del mayor o menor grado de las consistencias de los trabajos de limpieza a realizar, tanto de las operaciones como de su frecuencia, están definidas cuatro tipologías en los servicios programados de limpieza. Estas tipologías se denominan **TIPO A, TIPO B, TIPO C y TIPO D**.

La selección de una u otra tipología de limpieza se efectúa teniendo en cuenta la categoría de la estación y según las áreas y zonas definidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

En las FICHAS GAMA específicas de cada estación se asigna una de las tipologías definidas a cada local identificado dentro de cada zona de las diferentes áreas de limpieza definidas, siendo posible que en una misma área se establezcan FICHAS GAMA de diferente tipología para diferentes zonas y en estas a sus respectivos locales, y por tanto que en una misma estación estén establecidas FICHAS GAMA de diferente tipología.

10.2. CONTROL DE LA CALIDAD DEL SERVICIO. ELABORACIÓN DEL PLAN DE CONTROL DE LA LIMPIEZA.

Con periodicidad, al menos anual, el Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones, o persona en quien delegue, elaborará, para cada estación afectada, el plan de control de la limpieza, para lo cual tomará como referencia el/los contrato/s suscrito/s con el/los proveedor/es adjudicatario/s.

Dicho plan, que se plasmará en el formato del Plan de Control de Limpieza, deberá asegurar que todas las áreas y elementos de la estación serán verificadas con la periodicidad establecida, teniendo en cuenta lo establecido en las condiciones técnicas del contrato.

En dicho Plan se plasmará, además, qué inspecciones se realizarán mediante formatos impresos de control de calidad y cuáles mediante el uso de la aplicación CLIM (Control de Limpieza de Estaciones).

El Plan de Control de Limpieza será entregado al Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía, para su aplicación.

10.3. SEGUIMIENTO POR COMITÉ DE ÁREA RESPONSABLE DE LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE ESTACIONES DE VIAJEROS A NIVEL TERRITORIAL

En reunión del Comité de Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros a nivel territorial se efectuará de forma periódica el seguimiento del control del Plan de Limpieza.

Para ello el Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones informará mediante un Informe de Seguimiento, de manera previa, sobre las actuaciones realizadas y temas de interés a considerar, empleándose o facilitándose la información de cualquier fuente disponible, producto de la gestión que los mismos realizan, como por ejemplo:

- Acciones de vigilancia realizadas para asegurar el cumplimiento del Plan de Limpieza, especialmente de las frecuencias establecidas.
- Actuaciones correctivas efectuadas.
- Acciones de seguimiento sobre la cumplimentación y disponibilidad de soportes de registro de las operaciones de limpieza.
- Incidencias de limpieza detectadas.
- Control de indicadores.
- Nuevas necesidades de limpieza.
- Calendario de contratación.

Asimismo, el control del Plan de Limpieza se realizará de acuerdo a lo planificado, informándose al Comité sobre el cumplimiento de los programas establecidos.

El Comité de Áreas Responsables de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros a nivel territorial valorará las tareas de seguimiento y control, y en su caso adopción de medidas u oportunidades de mejora pertinentes.

Registro: Plan de Control de Limpieza

Responsable: Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones.

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 Mantenimiento de Estaciones de Viajeros



ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	4
2.	OBJETO	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	DEFINICIONES	4
4.1.	MANTENIMIENTO PREVENTIVO	4
4.2.	MANTENIMIENTO CONDUCTIVO	5
4.3.	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	5
4.4.	CORRECCIÓN INMEDIATA.....	5
4.5.	PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	5
4.6.	CALENDARIO DE MANTENIMIENTO	5
4.7.	FICHAS O GAMAS DE MANTENIMIENTO.....	5
4.8.	PARTE DE MANTENIMIENTO	5
4.9.	INFORME DE MANTENIMIENTO.....	6
4.10.	CERTIFICADO DE INSPECCIÓN	6
4.11.	PARTE DE TRABAJO O PERMISO DE TRABAJO	6
5.	RESPONSABILIDADES	6
5.1.	ÁMBITO GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN ESTACIONES DE VIAJEROS.....	6
5.1.1.	RESPONSABLE DEL ÁREA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES DE VIAJEROS.	6
5.1.2.	RESPONSABLE DEL ÁREA DE EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES DE VIAJEROS.	6
5.1.3.	RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO.....	6
5.2.	ÁMBITO SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL.....	7
5.2.1.	RESPONSABLES DEL ÁREA DE GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE ESTACIONES DE VIAJEROS A NIVEL TERRITORIAL.....	7
5.2.2.	RESPONSABLES DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO A NIVEL TERRITORIAL.	7
5.2.3.	TÉCNICO DE MANTENIMIENTO / CUADRO TÉCNICO DE MANTENIMIENTO.	7
5.3.	ÁMBITO ESTACIÓN	8
5.3.1.	RESPONSABLES DE ÁMBITO JEFATURAS DE ESTACIONES.	8
5.3.2.	RESPONSABLES DE ESTACIONES Y DE SERVICIOS DE MEGAFONÍA.	8
6.	SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	8
6.1.	COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES.....	8
6.2.	VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS EQUIPOS E INSTALACIONES	9
6.3.	GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y REPARACIONES	9
6.4.	EVALUACIÓN DEL SERVICIO	10
6.5.	EVALUACIÓN DEL NIVEL DEL SERVICIO.....	10

6.6.	CONTROL DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO	11
6.7.	SEGUIMIENTO POR COMITÉ DE ÁMBITO TERRITORIAL DE ESTACIONES	12
7.	DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA	13

1. INTRODUCCIÓN

El Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros necesita asegurar el buen funcionamiento de instalaciones, máquinas, equipos, sistemas, elementos de la edificación y otros activos de las estaciones abiertas al servicio de viajeros, con los objetivos de asegurar la prestación de los servicios básicos y generales de las estaciones, asegurar el cumplimiento de requisitos legales, verificar la conformidad de los parámetros que perfilan las condiciones y requisitos ambientales, el confort adecuado o requerido de las distintas áreas de las estaciones, prevenir las disfunciones y averías y subsanar cualquier incidencia que pudiera presentarse en la infraestructura de la estación, procurando producir el menor impacto posible en el servicio a los clientes y en el medio ambiente.

2. OBJETO

Asegurar un buen estado de conservación de los activos y buen funcionamiento de los equipos, instalaciones y sistemas de manera que las estaciones estén dispuestas para el servicio y permitan dar cumplimiento a los requisitos y a las necesidades de los clientes.

En consecuencia, el Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros debe realizar:

- La planificación de las actividades de mantenimiento preventivo y sistemático para evitar el estado no conforme de ambientes o de equipos, evitar fallos y averías.
- La planificación de las actividades de mantenimiento programado mediante gamas de revisiones que aseguren el cumplimiento normativo y alcanzar los estándares de confort establecidos.
- Las actuaciones de sustitución, reparación o corrección de los fallos o averías que pudieran aparecer, así como mitigar, contener y subsanar rápidamente los efectos no conformes de las averías o incidencias que alcancen a los clientes o al medio ambiente, mediante actuaciones inmediatas.

3. ALCANCE

Alcanza a todas las infraestructuras y medios existentes en las estaciones competencia del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros, tales como edificios, instalaciones, máquinas, equipamientos, sistemas operacionales y otros elementos auxiliares utilizados para el funcionamiento y desarrollo de las actividades de este Área Responsable u ofrecidos como parte o para facilitar el servicio a prestar a los clientes.

Este procedimiento no alcanza a los elementos de la infraestructura y superestructura de vías, activos competencia de otras áreas de ADIF y activos de terceros con presencia en las estaciones.

4. DEFINICIONES

4.1. MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Aquel que debe cumplir una planificación programada de actividades en el tiempo, con una frecuencia y consistencia de la operativa preestablecida para cada sistema, equipo o instalación, adoptando las medidas necesarias para continuar su funcionamiento y

justificar el cumplimiento de la normativa vigente ante los Organismos Oficiales de aquellas que lo requieran.

4.2. MANTENIMIENTO CONDUCTIVO

Mantenimiento sujeto a una planificación a corto plazo que permite la detección de errores, problemas o deficiencias, consistiendo en la inspección visual y control técnico de los parámetros de funcionamiento normales de un equipo o instalación concreto.

Incluye la vigilancia de los equipos verificando su buen funcionamiento con el fin de evitar accidentes o interrupción de la operación de estaciones, lo que incluye la puesta en marcha o parada de los equipos según necesidad habitual o en situación especial.

4.3. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Mantenimiento no sujeto a una planificación programada de actividades, realizado como consecuencia de una avería, deficiencia de funcionamiento o agotamiento de la vida útil de una instalación con el objetivo de restablecer su normal funcionamiento con el nivel de calidad necesario.

4.4. CORRECCIÓN INMEDIATA

Actuaciones subsiguientes a cualquier anomalía de funcionamiento, que deben ser iniciadas lo antes posible desde su detección, para paliar o corregir, en la mayor medida posible, los efectos no deseados de la incidencia o anomalía recuperando su funcionalidad.

4.5. PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

Relación detallada de las actuaciones de mantenimiento programadas en un intervalo de tiempo que deben realizarse en una instalación o en parte de ella y la duración prevista de los mismos.

4.6. CALENDARIO DE MANTENIMIENTO

Documento que define la fecha prevista o mes de realización de determinados trabajos de mantenimiento conforme al Programa de Mantenimiento.

4.7. FICHAS O GAMAS DE MANTENIMIENTO

Documento que define las operaciones a realizar y la periodificación de la intervención para cada equipo o elemento dentro del Programa de Mantenimiento preventivo.

4.8. PARTE DE MANTENIMIENTO

Documento firmado y sellado por empresa encargada del mantenimiento, donde se reflejan las tareas del Programa de Mantenimiento revisadas y el resultado de los trabajos efectuados.

4.9. INFORME DE MANTENIMIENTO

Documento elaborado como consecuencia de la inspección realizada donde se indican las operaciones y pruebas ejecutadas y sus resultados, así como las deficiencias o ausencia de las mismas encontradas.

4.10. CERTIFICADO DE INSPECCIÓN

Documento elaborado como consecuencia de la inspección realizada donde se indican las operaciones y pruebas ejecutadas y sus resultados, así como las deficiencias o ausencia de las mismas encontradas y realizado por un Organismo o Entidad de Control Autorizado (OCA / ECA).

4.11. PARTE DE TRABAJO O PERMISO DE TRABAJO

Documento que emite el responsable del mantenimiento y autoriza el acceso del personal de la empresa mantenedora a la estación para realizar una tarea concreta. En este documento se reflejará el motivo por el que se requiere la intervención de mantenimiento, y en ocasiones, se determinan unas condiciones y precauciones de seguridad especiales con las que se debe efectuar el trabajo de mantenimiento.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. ÁMBITO GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN ESTACIONES DE VIAJEROS

5.1.1. RESPONSABLE DEL ÁREA DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES DE VIAJEROS.

- Planificar y dirigir la estrategia de mantenimiento y conservación de estaciones de viajeros que asegure la correcta prestación de los servicios.

5.1.2. RESPONSABLE DEL ÁREA DE EXPLOTACIÓN Y MANTENIMIENTO DE ESTACIONES DE VIAJEROS.

- Establecer el modelo de mantenimiento en estaciones de viajeros.
- Definir los criterios e indicadores de servicio que garanticen el cumplimiento de objetivos y niveles de servicio definidos de acuerdo con las directrices del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros.
- Supervisar el cumplimiento de la planificación establecida y programas de contrataciones de servicios de mantenimiento.

5.1.3. RESPONSABLE DE MANTENIMIENTO.

- Establecer los criterios técnicos, estándares y directrices técnicas, que aseguren el cumplimiento normativo y los niveles de fiabilidad y eficiencia de los servicios conforme a las directrices del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros. Gestionar directamente los contratos de mantenimiento de ámbito del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros. Controlar el programa

de contrataciones de servicios en ámbito del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros. Controlar el cumplimiento de los procedimientos establecidos.

- Proponer y desarrollar acciones de mejora en el modelo y procesos de los servicios de mantenimiento de las estaciones.

5.2. ÁMBITO SUBDIRECCIÓN TERRITORIAL

5.2.1. RESPONSABLES DEL ÁREA DE GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN DE ESTACIONES DE VIAJEROS A NIVEL TERRITORIAL.

- Asegurar que, en todas las estaciones de su ámbito territorial, se dé cobertura a las necesidades de mantenimiento y de cumplimiento legal en todos los activos competencia del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros, disponiendo de los contratos con terceros que sean necesarios y de los recursos internos o externos que se requieran para una correcta realización de los trabajos de mantenimiento.
- Seguimiento de forma periódica del desarrollo y control del servicio de mantenimiento.
- Elaborar propuestas de mejora del modelo, del proceso y actividades de mantenimiento.

5.2.2. RESPONSABLES DE SERVICIOS Y MANTENIMIENTO A NIVEL TERRITORIAL.

- Colaborar con el Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones en la identificación de activos por estación.
- Identificar las operaciones de mantenimiento y consistencias del programa de mantenimiento a realizar, elaborando la documentación técnica y la documentación necesaria para la contratación de los servicios.
- Elaborar y asegurar el cumplimiento del calendario de contratación de servicios.
- Controlar los trabajos y registros de mantenimiento preventivo y correctivo a nivel del Área Responsable de la Gestión y Explotación de Estaciones de Viajeros a nivel territorial.
- Revisión o aprobación de los programas de mantenimiento preventivo ofertados por las empresas adjudicatarias del servicio.
- Asistir al Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones en los trabajos de mantenimiento que por su nivel técnico sea solicitado.
- Asegurar, en el ámbito de su competencia, el cumplimiento del presente procedimiento y proponer acciones de mejora.

5.2.3. TÉCNICO DE MANTENIMIENTO / CUADRO TÉCNICO DE MANTENIMIENTO.

- Asumir las funciones del Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial en ausencia de éste.
- Coordinación de los trabajos programados y asegurar el cumplimiento de las consistencias y frecuencias establecidas para cada edificio, sistema, máquina o

instalación mantenida.

- Seguimiento, control y verificación de las actividades de mantenimiento correctivo y de las correcciones inmediatas contratadas.
- Gestionar los avisos a las empresas de mantenimiento, al personal del Área Responsable de Transformación Digital y Sistemas o al Responsable de Mantenimiento.
- Supervisar los registros diarios de mantenimiento y gestionar su archivo.
- Tomar las medidas de corrección que procedan ante desviaciones de los parámetros de confort establecidos.

5.3. ÁMBITO ESTACIÓN

5.3.1. RESPONSABLES DE ÁMBITO JEFATURAS DE ESTACIONES.

- Elaborar, de acuerdo con el Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial, el inventario de activos por estación.
- Colaborar con el Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial en la elaboración de la documentación técnica y para la contratación de los servicios.
- Asegurar que en las estaciones de su competencia se efectúen las operaciones contratadas, se disponga de los medios adecuados para su realización y se efectúen los registros de los trabajos.
- Asegurar la ejecución del mantenimiento correctivo y de las correcciones inmediatas que sean necesarias y técnicamente puedan asumir, así como las detectadas en las revisiones periódicas.
- Facilitar y dotar los recursos adecuados para mantener el grado de confort que marcan los estándares.

5.3.2. RESPONSABLES DE ESTACIONES Y DE SERVICIOS DE MEGAFONÍA.

- Asumir las funciones del Técnico/Cuadro Técnico de Mantenimiento o del Técnico de Estaciones en ausencia de éstos.
- Realizar las actividades de control del confort.
- Seguir el protocolo de actuación en caso de personas atrapadas en ascensores, si es el caso.

6. SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

6.1. COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES

El Técnico/Cuadro Técnico de Mantenimiento y el Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía llevarán a cabo la coordinación con las empresas subcontratadas de mantenimiento para el correcto desarrollo de dicho Programa de Mantenimiento.

El Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía será el responsable de realizar las funciones de coordinación de las actividades de mantenimiento.

6.2. VERIFICACIÓN Y CONTROL DE LOS EQUIPOS E INSTALACIONES

El Técnico/Cuadro Técnico de Mantenimiento, o en su ausencia el Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía, dispondrá de copia de los contratos de mantenimiento de los sistemas, instalaciones y equipos de la estación. También dispondrá de acceso a la/s aplicaciones de gestión del mantenimiento que darán soporte a cada contrato, en su defecto, en los casos en los que todavía no se haya podido implementar esta aplicación, se tendrá una lista con los teléfonos, direcciones y personas de contacto de las empresas proveedoras.

Dispondrá igualmente de un listado detallado de todos los elementos (sistemas, instalaciones, equipos y medios materiales) con documentación gráfica de su ubicación y datos técnicos, que servirá de base para la realización de las comprobaciones requeridas en los programas de mantenimiento.

Ayudándose del listado, con la frecuencia necesaria según categoría de estación, el Técnico/Cuadro Técnico de Mantenimiento o, en su defecto, el Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía deberá verificar o realizar la comprobación y estado de funcionamiento de dichas instalaciones, sistemas y equipos.

Para aquellas actividades de mantenimiento relacionadas con medios e instalaciones de protección contra incendios, dado que afecta a la potencialidad de impactos ambientales en caso de incidencia o emergencia, se establece que los Responsables de ámbito Jefaturas de Estaciones o Técnico/Cuadro Técnico de Mantenimiento efectuarán, siempre que sea posible, visitas de acompañamiento al personal de la empresa externa, disponiéndose de los registros que evidencien su realización.

Todo equipo o elemento con el plazo de revisión expirado, en estado probado o probable de funcionamiento no conforme, o pueda suponer un peligro para alguna persona, en alguna circunstancia, deberá ser apartado del servicio siempre que sea posible. Cuando esto no sea factible, será clausurado o precintado con las precauciones necesarias para asegurar su no utilización, o evitando el tránsito no conveniente por él o por sus proximidades. Establecidas tales medidas, no podrán ser levantadas hasta que se haya subsanado la carencia o fallo o desaparecido el riesgo.

6.3. GESTIÓN DE INCIDENCIAS Y REPARACIONES

El Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía y/o Cuadro Técnico de Mantenimiento realizarán el seguimiento de la gestión de incidencias diarias que ocurren en la estación a nivel de mantenimiento.

En las reparaciones realizadas en aplicación del contrato de mantenimiento, el responsable de dicho contrato emitirá el correspondiente aviso, dejando constancia del mismo mediante los medios que se indiquen en el Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares, de manera fundamental el Sistema de Gestión de Mantenimiento con el que se gestione el mantenimiento correspondiente. Si no es posible la reparación se avisará al Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones.

La empresa proveedora procederá a aplicar el mantenimiento correctivo o la obra o servicio contratado, a fin de corregir la causa de la anomalía. De esta actuación se presentará un parte de reparación al usuario del equipo o instalación reparada visando éste según lo realizado. El Técnico/Cuadro Técnico de Mantenimiento deberá comprobar la eficacia del trabajo realizado y los materiales utilizados, recabando las evidencias necesarias, y dar su conformidad final, si procede.

Cuando la reparación a realizar no está cubierta por un contrato de mantenimiento, el Técnico/Cuadro Técnico de Mantenimiento o, en su caso, el Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía, identificará las características y alcance de la misma, evaluando el impacto sobre la prestación del servicio. Esta información será trasladada al Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones.

Posteriormente se procederá a contactar con empresas capacitadas para la realización de las reparaciones fuera de contrato, solicitando presupuesto cuya aprobación deberá de ser autorizada por el Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones o el Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial.

Las actuaciones correctivas efectuadas podrán variar el programa de mantenimiento previsto, según el calendario existente, anticipándose las operaciones previstas o retrasando las operaciones periódicas posteriores si se efectúan durante la reparación, que deberán programarse de acuerdo con el Técnico responsable de mantenimiento.

Registro: Programa de Mantenimiento, Registro de Incidencias.

Responsable: Empresa contratista, Técnico/Cuadro Técnico de Mantenimiento, Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía.

6.4. EVALUACIÓN DEL SERVICIO

Para el control de la calidad se establecerán en el contrato unos Niveles de Servicio en función de tiempos de repuestas y frecuencias de mantenimiento. En las actuaciones de mantenimiento correctivo se establecen unos tiempos máximos de respuesta para la presencia de personal técnico para la atención de la incidencia. Dichos tiempos se establecen en función de los criterios siguientes:

- TIPO DE INSTALACIÓN y presencia o no presencia de personal de la contrata de mantenimiento en la propia estación.
- NIVEL DE MANTENIMIENTO, que se define en el contrato considerando el tipo de estación, características o criticidad del equipo, frecuencia de uso u otras características.
- URGENCIA O NO URGENCIA del aviso.

En las actuaciones de mantenimiento preventivo, quedan determinados tres niveles de mantenimiento, definidos en el contrato según el tipo de estación, características o criticidad del equipo, frecuencia de uso u otras características:

- Plus.
- Estándar.
- Básico.

6.5. EVALUACIÓN DEL NIVEL DEL SERVICIO

El Técnico/Cuadro Técnico de Mantenimiento o el Responsable de Estación y de Servicios de Megafonía realizarán, a partir del momento en el que se emita el aviso de incidencia, un control del tiempo de respuesta del proveedor, estableciendo registro de los datos: fecha y hora del

aviso, así como los de fecha y hora de la asistencia de dicho proveedor y estableciendo comparación con los plazos estipulados en el contrato.

Los aspectos a tener en cuenta serán los siguientes:

- Identificación del elemento a reparar (denominación, tipo, localización, etc.).
- Día y hora de la avería.
- Tipo de avería.
- Día y hora de aviso al proveedor para reparación.
- Día y hora de inicio de la reparación por el proveedor.
- Día y hora efectiva de puesta a disposición para el servicio del elemento reparado.
- Tiempo de respuesta según consistencias de contrato.
- Tiempo de respuesta del proveedor.

Los datos resultantes serán analizados por el Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones con periodicidad mensual en un **Informe de Seguimiento** y su evaluación será presentada en cada reunión de Comité de Ámbito Territorial, estableciendo acciones de mejora sobre el sistema que hubiere lugar, sin perjuicio de las acciones inmediatas sobre el elemento u otros efectos que se hubieran aplicado en su momento.

6.6. CONTROL DEL PROGRAMA DE MANTENIMIENTO

El seguimiento y control del cumplimiento de los Programas de Mantenimiento y nivel de servicios: indicadores, incidencias, actuaciones de reparación, etc. será realizado por los Técnicos/Cuadros Técnico de Mantenimiento y por los Responsables de ámbito Jefatura de Estaciones. Dicho control de mantenimiento será conforme a lo establecido en el contrato, para lo cual los Técnicos/Cuadros Técnico de Mantenimiento y Responsables de ámbito Jefatura de Estaciones deberán de disponer de copia del Programa de Mantenimiento y del Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

Dicho seguimiento y control deberá realizarse a través de los partes mensuales o diarios de las operaciones realizadas por la contrata de mantenimiento, verificándose que se dispone de los mismos y de los libros registros que proceden, debidamente elaborados, firmados por el responsable y archivados convenientemente.

Los registros de mantenimiento elaborados por empresas externas contratadas serán archivados por los Técnicos/Cuadros Técnicos de mantenimiento, o bien en el ámbito del Área Responsable a nivel territorial por el Responsable de Servicios y Mantenimiento a nivel territorial.

Asimismo, serán conocidos y estarán localizados por los Responsables de ámbito Jefatura de Estaciones, quienes vigilarán el cumplimiento de la periodicidad y consistencias generales de las operaciones a efectuar, tanto de los registros elaborados por empresas externas como de las tareas realizadas por personal propio.

El Responsables de ámbito Jefatura de Estaciones deberá asegurar que quien realice el mantenimiento disponga de la documentación necesaria y los requisitos a cumplir en el sistema.

El responsable de la empresa contratada que realiza las actividades de mantenimiento cumplimentará las órdenes de trabajo preventivo indicando las operaciones de mantenimiento preventivo realizadas. El cumplimiento de las gamas planificadas deberá quedar registrado, identificando a los intervinientes, fecha (hora), lugar, equipos de medida utilizados (con su certificado de calibración conforme y en vigor) y cuantos datos convengan a efecto de asegurar la trazabilidad necesaria. Los registros del mantenimiento deberán conservarse, a efectos legales entre otros, durante un mínimo de cinco años y con un número mínimo, siempre no inferior a cinco, de mediciones consecutivas de cada elemento, de forma que puedan analizarse las tendencias de los datos de cada elemento mantenido.

Las correcciones que se consideren necesarias tras la revisión de las actuaciones preventivas se realizarán y documentarán como se especifica para el resto de las reparaciones bajo contrato de mantenimiento, facilitando si procede el detalle de piezas sustituidas y parte de reparación.

Si fuere previsible alguna desviación del Programa de Mantenimiento establecido, como por ejemplo, retraso o incumplimiento previsible del programa o no realización de operaciones periódicas definidas, se deberá comunicar al Área Responsable de la Gestión y Explotación a nivel territorial, quien procederá a adoptar las medidas oportunas.

Ante un incumplimiento repetido del programa o una situación de la cual pudiera derivarse una incidencia ambiental o que afecte directamente a los servicios o productos ofrecidos al cliente de forma significativa, se deberá abrir el correspondiente expediente asociado al tratamiento de la no conformidad real o potencial.

Los datos resultantes serán analizados por el Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones con periodicidad mensual en un **Informe de Seguimiento** y su evaluación será presentada en cada reunión de Comité de Subdirección, estableciendo acciones de mejora sobre el sistema que hubiere lugar, sin perjuicio de las acciones inmediatas sobre el elemento u otros efectos que se hubieran aplicado en su momento.

6.7. SEGUIMIENTO POR COMITÉ DE ÁMBITO TERRITORIAL DE ESTACIONES

En reunión del Comité de Ámbito Territorial se efectuará de forma periódica el seguimiento del control del Programa y servicios de Mantenimiento.

Para ello el Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones informará sobre las actuaciones realizadas y temas de interés a considerar, empleándose o facilitándose la información de cualquier fuente disponible, producto de la gestión que los mismos realizan, como por ejemplo:

- Acciones de vigilancia realizadas para asegurar el cumplimiento del Programa de Mantenimiento, especialmente de las frecuencias establecidas.
- Actuaciones correctivas efectuadas.
- Acciones de seguimiento sobre la cumplimentación y disponibilidad de soportes de registro de las operaciones de mantenimiento.
- Incidencias de mantenimiento detectadas.
- Control de indicadores.
- Visitas realizadas de medios e instalaciones de protección contra incendios.
- Nuevas necesidades de mantenimiento.

- Cronograma de actuaciones previstas, etc.

Asimismo el control del Programa de Mantenimiento se realizará de acuerdo con lo planificado, informándose al Comité sobre el cumplimiento de los programas establecidos.

Principalmente se deberá seguir el cumplimiento de las frecuencias de operaciones de mantenimiento y, en su caso, la situación de los equipos con sustancias reglamentadas y fecha prevista o límite de sustitución.

De forma trimestral se facilitará al Responsable del Área de Explotación y Mantenimiento de Estaciones de Viajeros el seguimiento de los Indicadores de Gestión de Mantenimiento.

El Comité de Ámbito Territorial valorará las tareas de seguimiento y control, y en su caso adopción de medidas u oportunidades de mejora pertinentes.

Registros: Informe de Seguimiento.

Responsables: Empresa contratista, Técnico/Cuadro Técnico de Mantenimiento, Responsable de ámbito Jefatura de Estaciones.

7. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA

- La normativa básica legal vigente sobre seguridad o medioambiente
- Procedimiento General de Gestión y Coordinación de Actividades Ambientales de Adif (PG-22).

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.