

OFICINA DE ATENCIÓN A LOS AFECTADOS DEL ALVIA MADRID - FERROL
Teléfono gratuito 900.101.660

A. CONSTITUCIÓN

La Oficina de Atención a los Afectados del Alvia Madrid – Ferrol del 24 de Julio se constituyó, e inició su actividad, el día 29 de Julio a las 15:00 h. tras la identificación por parte del Ministerio de Fomento y de Renfe de la necesidad de ponerse a disposición de los afectados o sus familiares en todo lo referente a información y trámites derivados del accidente. La Oficina se configuró para poder atender consultas tanto de manera presencial como vía telefónica.

Para la dotación tanto de recursos material como de recursos humanos de la Oficina se tuvo en cuenta, en primer lugar que fuese un punto fácilmente accesible en Madrid y por otro la tipología de las cuestiones que se podían plantear por parte de los afectados, con especial cuidado a que la atención fuera personalizada en todo momento y que siempre estuviera cubierto el aspecto de trato a los mismos, y fue por ello que se consideró necesaria la presencia de un psicólogo experto en situaciones traumáticas.

B. UBICACIÓN

Dada la urgencia con la que fue necesaria la operatividad, se fijó como ubicación la planta baja de las Oficinas de Renfe en la Avda. Ciudad de Barcelona de Renfe en Madrid, situadas a aproximadamente 400 m. de la Estación de Atocha y de la parada de Renfe-Atocha de Metro, consiguiendo con lo mismo una fácil accesibilidad a la misma a través de transporte público.

C. RECURSOS MATERIALES Y HUMANOS Y MATERIAL

a. Recursos Humanos:

A fin de que estuvieran cubiertos los distintos aspectos, los perfiles de las personas que se realizan funciones en la Oficina son:

- 1 Experto en Atención Telefónica.
- 1 Experto en Seguros, a fin de poder entender y trasladar tanto al SOV como al Seguro de Responsabilidad Civil las consultas.
- 1 Experto en Ayuda Psicológica, proporcionada por personal de la compañía IPSE (Intervención Psicológica Especializada)
- 1 Colaborador de la Dirección Comercial de Renfe Viajeros, para realizar las labores relacionadas con dicho departamento como pueden ser la obtención de billetes para los afectados o sus familiares, así como aquellas otras en las que se requiera alguna labor de coordinación con otros departamentos de la compañía de los que se requiera colaboración en situaciones puntuales.

b. Recursos Materiales:

Para la realización de la correspondiente atención telefónica se mantuvo el mismo número de teléfono gratuito 900.101.660 que desde la misma noche del accidente se estableció para la atención a los familiares de los viajeros. Disponemos de un correo electrónico de atención que es Alviasantiago@renfe.es

Para la ubicación de los recursos humanos señalados en el punto anterior, la Oficina está compuesta de 3 espacios diferenciados:

1. Sala de Espera acondicionada con el correspondiente mobiliario que permita una espera con la mayor comodidad, es el punto donde se realiza el primer contacto con el afectado o familiar, y en el que se valora conjuntamente con los mismos, la conveniencia o deseo de hacer una primera aproximación a través del psicólogo.
2. Despacho de Psicología, lugar en el que de manera personalizada el psicólogo hace un acercamiento a los afectados o sus familiares.
3. Oficina de trámites, lugar en el que se encuentran el personal de atención telefónica, el experto en seguros y el colaborador de la Dirección Comercial de Viajeros.

D. HORARIO DE ATENCIÓN

El horario de atención de la Oficina tanto telefónica como presencialmente, se realiza ininterrumpidamente desde las 9:00 h. a las 21:00 h. todos los días de lunes a domingo.

Todas las llamadas telefónicas son atendidas en una primera instancia por el Experto de Atención Telefónica, quién deriva la llamada o realiza la consulta, en caso de no poder dar respuesta a lo planteado, al Experto en Seguros, Experto en Psicología o al Colaborador de la Dirección Comercial de Renfe Viajeros. Igualmente en aquellos casos en los que es necesaria la intervención de las Compañías de Seguros, estas son informadas de las consultas planteadas que son o bien contestadas por la propia Compañía directamente o a través de la devolución de llamada por parte de la Oficina del Afectados.

E. CREACIÓN DEL INTERLOCUTOR CON LAS ASOCIACIONES DE AFECTADOS

Dado que se han constituido varias asociaciones de Afectados del accidente que nos ocupa, se ha establecido por parte de Renfe Operadora la figura de "Interlocutor con Asociaciones de Afectados" a fin de poder mantener un único canal de comunicación con ellas, propiciando un mejor control y seguimiento de las solicitudes de información realizadas, y su tratamiento dentro de la propia compañía. La persona encargada de esta interlocución es Dña. Carmen Jiménez de Renfe.