

En conmemoración del Día Mundial de la Audición

Renfe trabaja por la inclusión y los derechos de las personas con discapacidad

- Renfe ha invertido en las terminales ARES, validadas por la Confederación Española de Familias de Personas Sordas-FIAPAS, para ofrecer un servicio de atención remota en estaciones mediante un funcionamiento sencillo, inclusivo y que cuentan con bucles magnéticos para personas sordas

Madrid, 3 de marzo de 2024 (Renfe).

Renfe se suma a la conmemoración del Día Mundial de la Audición y trabaja por la inclusión y los derechos de las personas con discapacidad a través de la concienciación, como empresa comprometida con la Accesibilidad y la Inclusión, e invirtiendo en equipos para mejorar la comunicación con los viajeros, las terminales ARES que ofrecen un servicio de atención remota en estaciones.

Renfe ha contado con la colaboración de la **Confederación Española de Familias de Personas Sordas-FIAPAS** para llevar a cabo la validación de las terminales ARES, ofreciendo el mejor servicio personalizado de atención, información y venta remota a los clientes en las estaciones mediante un funcionamiento sencillo e inclusivo. Ambas entidades siguen colaborando conjuntamente por el avance en accesibilidad para todas las personas.

Las máquinas con sistema ARES acabarán de instalarse en las estaciones de la 'España vaciada' en este año, una solución tecnológica que resuelve las necesidades de atención y venta de billetes mediante un servicio de atención remota de los viajeros con agentes físicos ubicados en un *contact center*.

Desde mayo de 2023, se han realizado más de 20.000 operaciones de venta con este modelo integral de servicio al cliente y más de 114.000 operaciones de atención presencial a distancia. Los 'agentes ARES' aparecen en las pantallas de los terminales e interactúan con los usuarios, atendiendo sus necesidades de información, atención y compra de billetes. Con tan solo tocar la pantalla táctil, el usuario es atendido por un teleoperador.

Las máquinas ARES cuentan con bucles magnéticos que han sido validadas por FIAPAS para facilitar la comunicación a las personas sordas portadoras de audífonos y/o implantes auditivos, eliminando el ruido ambiental y acercando el sonido y la voz, favoreciendo así la audición. También cuentan con etiquetado en braille. Son accesibles, por tanto, para personas con discapacidad auditiva o visual, y permiten el acercamiento a personas que se desplazan en silla de ruedas.

Días para la inclusión

Como empresa comprometida con la Accesibilidad e Inclusión, Renfe trabaja por un ferrocarril totalmente accesible que permita ejercer el derecho a la movilidad, eliminando las barreras excluyentes y garantizando con ello la autonomía personal.

El calendario anual de conmemoraciones 'Días para la Inclusión', recogido en las acciones del Plan de Accesibilidad 2020-2028 Renfe con las Personas, contribuye a la mejora de la experiencia de cliente.

Por tercer año consecutivo, Renfe pone en marcha este proyecto que conmemora 12 días emblemáticos acerca de la Accesibilidad, dando voz a algunas de las entidades que representan a las Personas con discapacidad, como es el caso de FIAPAS, que además este año, se proyectará en los trenes de Renfe uno de sus vídeos testimoniales de la campaña '[Que lo escuche todo el mundo 2023](#)', durante la primera quincena de marzo.

SOBRE FIAPAS

FIAPAS, entidad con implantación estatal, constituye la mayor plataforma de representación de las familias de personas sordas en España y trabaja desde hace más de 45 años en la defensa de los derechos e intereses de las personas sordas y de sus familias y la mejora de su calidad de vida.

www.fiapas.es

Contacto prensa:

Isabel Díaz comunicacion@fiapas.es

Carmen Chato comunicacion2@fiapas.es