

# La accesibilidad del transporte en autobús:

## Diagnóstico y soluciones

Autora: Pilar Vega Pindado

Dirección: Fernando Alonso López



# La accesibilidad del transporte en autobús:

*Diagnóstico y soluciones*

*Autora: Pilar Vega Pindado*

*Dirección: Fernando Alonso López*

**Colección Documentos  
Serie Documentos Técnicos**

N.º 21001

*Catálogo General de Publicaciones Oficiales*  
<http://publicaciones.administracion.es>

---

El Instituto de Mayores y Servicios Sociales  
no comparte necesariamente las opiniones y juicios  
expuestos, y en ningún caso asume responsabilidades  
derivadas de la autoría de los trabajos que publica.

**DISEÑO DE LA COLECCIÓN:**  
Onoff Imagen y Comunicación

Primera edición, 2006  
© Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)

**EDITA:**  
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales  
Secretaría de Estado de Servicios Sociales, Familias y Discapacidad  
Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)  
Avda. de la Ilustración, s/n. - 28029 Madrid  
Tel. 91 363 89 35 - Fax 91 363 88 80  
E-mail: [publicaciones.imserso@mtas.es](mailto:publicaciones.imserso@mtas.es)  
<http://www.seg-social.es/imserso/documentacion/pubcat>

**NIPO:** 216-06-092-2

**D.L.:** M-46.451-2006

**IMPRIME:** ARTEGRAF, S.A.

**DISEÑO INVESTIGACIÓN:**

IMSERSO

**ESTE DOCUMENTO HA SIDO REALIZADO POR:**

Pilar Vega Pindado

**DIRECCIÓN:**

Fernando Alonso López

**ILUSTRACIONES:**

Eugenio Vega Pindado

**FOTOGRAFÍAS:**

Xavi Roca

Fernando Alonso López

**COLABORACIÓN:**

Montse Dinarés Quera

**DISEÑO DE LA COLECCIÓN Y MAQUETACIÓN:**

Onoff Imagen y Comunicación



Institut Universitari d'Estudis Europeus

Equipo Acceplan

Universitat Autònoma de Barcelona

Edificio E1

08193 Bellaterra (Barcelona)

Tel.: 93.581.32.87

[pr.acceplan.iuee@uab.es](mailto:pr.acceplan.iuee@uab.es)



# ÍNDICE

<b>Presentación .....</b>	<b>7</b>
<b>Parte I. Introducción .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Introducción .....</b>	<b>11</b>
1.1. Objetivos de la guía .....	14
1.2. Ventajas del transporte en autobús accesible .....	15
1.3. A quién va dirigida la guía y por qué .....	16
1.4. Ámbito de análisis .....	19
<b>Parte II. Contexto y situación .....</b>	<b>23</b>
<b>2. Contexto en el que nace la guía .....</b>	<b>25</b>
2.1. Orígenes del transporte accesible .....	27
2.2. La accesibilidad en el transporte .....	29
2.3. Evolución de las políticas de transporte hacia la accesibilidad integral .....	31
2.4. Los principales problemas de la accesibilidad en el transporte público en España .....	32
2.5. Situación de la accesibilidad en el transporte público regular de viajeros por carretera en autobús ...	34
<b>3. El marco legal del transporte accesible en autobús .....</b>	<b>39</b>
3.1. Legislación en materia de integración e igualdad de oportunidades .....	41
3.2. Legislación referente a la seguridad en la circulación .....	43
3.3. Normativa de salud y seguridad en el trabajo .....	46
3.4. Legislación relacionada con el funcionamiento del transporte público regular de viajeros .....	49
3.5. Normativa relacionada con los derechos del pasajero .....	50
3.6. La normativa sobre las obligaciones de los profesionales del transporte .....	54
3.7. Normas técnicas o protocolos relacionados con el transporte público regular de viajeros en autobús .....	56
<b>4. Contexto empresarial del sector del transporte de viajeros en autobús .....</b>	<b>59</b>
4.1. Estructura empresarial .....	61
4.2. Perfiles profesionales relacionados con el transporte público en autobús .....	62
4.3. Formación en accesibilidad en el sector del transporte .....	66

<b>Parte III. Necesidades y problemas .....</b>	<b>71</b>
<b>5. Principales problemas y necesidades en la accesibilidad de las personas con discapacidad en los autobuses .....</b>	<b>73</b>
5.1. Tipologías y cuantificación de las personas con discapacidades y otros demandantes de accesibilidad	75
5.2. Dificultades que se encuentran las personas con discapacidad .....	77
5.3. Comportamiento de las personas con discapacidad a la hora de realizar un viaje en autobús .....	79
5.4. La cadena de accesibilidad en el transporte en autobús para las personas con discapacidad .....	81
5.5. Los problemas de accesibilidad por tipo de discapacidad .....	85
5.6. Problemas operativos en la prestación del servicio de transporte .....	89
5.7. Propuestas para atender las necesidades de las personas con discapacidad en cada etapa del transporte	94
<b>Parte IV. Objetivos y propuestas .....</b>	<b>99</b>
<b>6. Objetivos a alcanzar en la accesibilidad del transporte en autobús .....</b>	<b>101</b>
<b>7. Propuestas para un cambio que mejore la accesibilidad en los autobuses a las personas con discapacidad .....</b>	<b>109</b>
7.1. Propuestas que faciliten la colaboración y concertación de todos los agentes implicados en la mejora de la accesibilidad en el transporte en autobús .....	111
7.2. Introducción y adaptación de los aspectos formativos y de concienciación en el marco de planes y programas .....	114
7.3. Cumplimiento de la legislación y determinación de los cambios normativos .....	116
7.4. Propuestas para mejorar la innovación y la calidad del servicio en las empresas desde el punto de vista de la accesibilidad .....	117
7.5. Impulsar programas integrales de accesibilidad en estaciones y empresas de transporte .....	118
7.6. Propuestas para conseguir nuevas actitudes y comportamientos a favor de la accesibilidad de las personas con discapacidad entre los empresarios y trabajadores del transporte .....	123
<i>Fichas de Buenas prácticas .....</i>	<i>125</i>
<b>Parte V. ANEXOS .....</b>	<b>135</b>
Anexo 1. Grupos establecidos para la clasificación de las personas con discapacidad .....	137
Anexo 2. Glosario .....	141
Anexo 3. Fuentes documentales .....	145
Anexo 4. Direcciones de interés .....	151

## PRESENTACIÓN

Larga es la trayectoria del IMSERSO apoyando la mejora de accesibilidad en los medios de transporte. Nuestras intervenciones han modificado miles de vehículos y estaciones y han guiado cambios en leyes y normativas; pero, lo más importante es que hemos contribuido de forma decisiva a crear tendencia, a inducir una transformación empresarial y social en la que la accesibilidad se ha convertido en un requisito imprescindible. Queda mucho por hacer, y nuestra tarea debe ser seguir apoyando al sector hasta la completa implantación del Diseño para Todos en todas las etapas del transporte.

En esta línea, de ampliar y completar el trabajo realizado, se sitúa esta guía que tengo el gusto de presentar. En ella vemos que la tarea de la completa accesibilidad está ligada con muchos otros elementos que determinan la calidad global del servicio de transporte: la formación de los empleados, la concienciación de los pasajeros, la correcta gestión del servicio, la actualización de las normas del sector, la vigilancia en su cumplimiento, e incluso, una ordenación municipal del tráfico, que haga viable un transporte público seguro y de calidad. Todo ello se analiza y presenta en este documento, que inaugura la Serie Documentos Técnicos de nuestra Colección Documentos.

Agradecemos la colaboración de cuantas personas han realizado aportaciones a este texto desde los representantes de las asociaciones de discapacitados, sindicatos, responsables de la accesibilidad del transporte en las administraciones públicas así como de las compañías operadoras.

Todos ellos, como principales agentes del sector, participaron con el IMSERSO en la *Jornada de Formación y Debate EL AUTOBÚS ACCESIBLE: ALGO MÁS QUE UN PISO BAJO*, que conjuntamente con la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) celebramos en nuestra sede en diciembre de 2005.

Creemos que los avances realizados para conseguir la plena igualdad de oportunidades en el transporte por autobús son sólo el comienzo. Nos queda mucha tarea por desarrollar y este libro en el que hemos colaborado con el Equipo ACCEPLAN de la Universidad Autónoma de Barcelona, puede ser una buena guía para seguir avanzando, con un espíritu crítico y constructivo. En esta tarea mantendremos siempre la mirada puesta en los que más necesitan acceder al transporte público en igualdad de condiciones, convencidos de que así mejoraremos la calidad del servicio para todos y la calidad de vida en nuestras ciudades.

DIRECCIÓN GENERAL DEL IMSERSO



**PARTE**

**I**

**INTRODUCCIÓN**



# *Capítulo 1*

## INTRODUCCIÓN



## NOTAS INTRODUCTORIAS

La aparición de material móvil accesible en las flotas de las compañías de autobuses debe ser considerada como una pieza más de la cadena de transporte en la que intervienen otros muchos factores: los entornos de las paradas, la información a los viajeros, el diseño de los vehículos, los sistemas de gestión del tráfico y también la actitud de los profesionales de los servicios. Todos ellos son eslabones con la misma importancia en la accesibilidad a los autobuses. Juntos forman la cadena accesible de transporte.

Aunque cada vez existen más mecanismos y sistemas de adaptación en autobuses y estaciones, aún no se ha conseguido que las personas con discapacidad puedan utilizar de forma habitual este medio de transporte ya que existen muchas otras barreras mentales o psicológicas entre el personal de transporte como en el resto de los viajeros.

Las personas con discapacidad<sup>1</sup> no se sienten seguras de realizar el viaje de forma continua, de poder llegar a su destino, y temen toda clase de impedimentos:

**"No voy a poder acceder al autobús porque no será de piso bajo; no voy a lograr sentarme antes de que el conductor arranque y me caeré; no tendré tiempo para avisar y bajarme en mi parada; habrá tanta gente en el autobús que me aturdiré"...**

Estas son algunas de las formas de percibir el viaje en autobús por parte de las personas con discapacidad. En ocasiones son malas experiencias que han retraído a los viajeros de usar los autobuses; en otras, el simple desconocimiento sobre cuál es el estado del transporte público y si la adaptación se amolda o no a sus necesidades de movilidad ha perjudicado su utilización.

Durante la década de los noventa las administraciones y las compañías autobuses han realizado un importante esfuerzo económico impulsando la renovación de la flota y adaptándola a los criterios de accesibilidad como no se había conocido hasta entonces: ahora los vehículos tienen rampas, elevadores o se arrodillan facilitando el embarque de los viajeros, además de estar dotados de sistemas visuales y sonoros de información al usuario.

Nadie duda de que las ventajas han sido muy significativas, beneficiando tanto a las personas con problemas de movilidad como a otros colectivos con discapacidad y al conjunto de los viajeros que han percibido la mejora en comodidad y velocidad resultante. El efecto ha sido beneficioso también para las empresas operadoras al reducir el tiempo de detención en la parada gracias a la mayor velocidad en la entrada y salida de viajeros que proporciona el piso bajo, mejorando así la eficiencia de su flota. No obstante, se ha detectado que continúan existiendo eslabones de la cadena que impiden alcanzar una accesibilidad real. En muchas ocasiones, el personal de transporte no facilita este objetivo, y en otras, surgen problemas técnicos no siempre fáciles de reparar. La ruptura de la cadena deteriora la calidad del servicio y disuade su uso, no sólo a ciertas personas con discapacidad, que han sido injustamente tratadas, sino al conjunto de estos colectivos que ven una discriminación negativa respecto al resto de los viajeros.

El transporte en autobús debe constituir una cadena en la que cada uno de los eslabones se une al siguiente. Sólo garantizando la seguridad en la continuidad del viaje se podrá captar al usuario con discapacidad.

Pero las mejoras de accesibilidad no pueden ser implementadas sin la colaboración de los pasajeros cuando se trata de atender necesidades, como las de una persona que requiere utilizar la rampa o simplemente necesita un tiempo mayor para subir o bajar del vehículo. En una sociedad como la actual, donde prima la velocidad y los ciudadanos tienen prisa, es fácil ignorar que hay pasajeros, cuyo número es cada vez mayor, que tienen otros ritmos y que necesitan más tiempo para hacer lo que otros hacen más deprisa. En muchos casos, los usuarios y el personal del transporte público ven a las personas con problemas de movilidad como causantes del retraso en el viaje; no pien-

1) A lo largo de la guía se hace reiterada mención a las "personas con discapacidad" como sujetos de la problemática de las barreras y destinatarios de las transformaciones y mejoras de accesibilidad; no obstante, es preciso destacar que no es este colectivo el único a considerar. La referencia a estas personas obedece a la lógica de ser el colectivo más diferenciado y afectado por estos problemas pero no debe conducir a pensar que sea el único grupo beneficiario.

san que la causa real se encuentra en otros factores como la propia circulación, en continua congestión, o en la ocupación del carril bus por los automovilistas.

El campo de la accesibilidad del transporte en autobús necesita ser abonado con sensibilidad y sentido común a través de la formación y la divulgación de otras formas de percibir el transporte. Es necesario hacer comprender que la existencia de sistemas que mejoren la accesibilidad para las personas con discapacidad beneficia a todos. Cualquiera puede ser discapacitado en algún momento. Se deben evitar actitudes discriminatorias, sobre todo porque las personas con discapacidad deben poder ejercer sus derechos en igualdad de oportunidades. Si no se consigue eliminar las barreras del comportamiento y la actitud personal, la cadena del transporte no alcanzará la visión integral necesaria para lograr un transporte en autobús para todas las personas.

## 1.1. OBJETIVOS DE LA GUÍA

Esta guía pretende colaborar a la mejora de la accesibilidad en el transporte público regular de viajeros en autobús; para ello es necesario un mayor grado de entendimiento por parte de las direcciones de las empresas, los trabajadores del sector y los propios usuarios respecto a las necesidades que los colectivos más afectados, sobre todo las personas con discapacidad, puedan tener a la hora de utilizar un autobús. En general, hace falta un mayor conocimiento de las discapacidades y de las soluciones que están en la mano de cada uno de los agentes que interviene en la cadena de transporte.

Una de las dificultades con las que se enfrentan los usuarios con discapacidad es la gran diversidad de criterios existentes entre las operadoras de transporte a la hora de regular la normativa de acceso a los autobuses. Las pautas pueden ser diferentes dentro de una misma ciudad, e incluso dentro de una misma compañía, ya que una gran parte de la aplicación de las normas dependen del "criterio del conductor". Esto provoca que existan tantas reglas del juego como conductores. Para evitar ambigüedad, esta guía pretende llegar a una aproximación de criterios que permita fijar una normativa única que se adapte a las necesidades de accesibilidad de las personas con discapacidad. Para ello será necesario reformar o adaptar aquellos reglamentos de viajeros en autobús que impidan lograr la accesibilidad del conjunto de los usuarios.

La experiencia de otros países comunitarios y las directivas de la Unión Europea han contribuido a impulsar la adaptación de los vehículos y la mejora de las actitudes de los profesionales que trabajan en ese medio. Serán necesarios no sólo autobuses que cumplan la normativa de accesibilidad sino, también, "conductores accesibles", es decir, conductores que cumplen con los criterios operativos y de actitud necesarios para que la accesibilidad sea una realidad.

Por otra parte, un nuevo escenario de accesibilidad en los autobuses requiere una serie de modificaciones en el contexto del transporte por carretera; algunas medidas ya contempladas en el marco del Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (PEIT)<sup>2</sup> y que específicamente se traducirán en:

- Creación de prácticas unificadas del personal de las compañías en todo el país, a través del desarrollo normativo y reglamentario necesario. Evitando de este modo la diversidad de comportamientos entre conductores de una misma compañía y entre diferentes compañías.
- Adaptación de las actitudes del personal de transporte en el marco de las experiencias de otros países comunitarios, así como de las directivas generales de la UE, bajo las directrices recogidas en el Informe COST 322<sup>3</sup>.
- Creación de un protocolo de comportamiento que sirva a los pasajeros y a las compañías para determinar los derechos y deberes de cada uno de los agentes que intervienen en el desarrollo de la cadena de transporte.
- Y finalmente, redacción de la Carta de los Derechos del Pasajero en Autobús, modificando y/o adaptando los diferentes Reglamentos de viajeros de las compañías operadoras.

2) Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (PEIT). Documento de Propuesta. Dirección General de Planificación y Coordinación Territorial. Secretaría de Estado de Infraestructuras y Planificación. Ministerio de Fomento. Diciembre de 2004.

3) Recogido en el Informe "Autobuses de piso bajo COST 322 ". Unión Europea. Secretaría General Técnica. Ministerio de Fomento. 1998.

En este sentido, esta guía pretende colaborar a abrir un camino hacia la accesibilidad destinado a los profesionales de las compañías operadoras de autobuses regulares, que deberán estar preparados para este nuevo panorama del transporte. Los objetivos básicos de esta guía se centrarán por tanto en:

## OBJETIVOS BÁSICOS DE ESTA GUÍA

1. Lograr un nivel de concienciación adecuado entre empresarios, trabajadores y usuarios del transporte que entienda que la accesibilidad es un derecho y una necesidad, no sólo, aunque sí especialmente, de las personas con discapacidad.
2. Cambiar la actitud a favor de la no discriminación de las personas con discapacidad en el sector del transporte regular de viajeros por carretera, en el marco de las experiencias de otros países de la Unión Europea.
3. Conseguir la formación necesaria de la dirección y de los trabajadores de las empresas de transporte regular de viajeros por carretera para poder responder a las necesidades de movilidad de las personas con discapacidad.
4. Establecer los protocolos necesarios que determinen las obligaciones de cada uno de los agentes implicados en la accesibilidad de las personas con discapacidad a los autobuses.
5. Colaborar en el cumplimiento de la normativa existente en todos aquellos aspectos relacionados con la accesibilidad de las personas con discapacidad y el desarrollo de los servicios de transporte público regular de viajeros.
6. Ayudar a conseguir una reglamentación coherente y sistematizada donde se incluyan las necesidades de las personas con discapacidad en el acceso a los autobuses.
7. Sugerir la presencia de personal adecuado en la asistencia a las personas con discapacidad en el transporte en autobús.
8. Identificar el concepto de accesibilidad con la mejora de la calidad del servicio de transporte público.

## 1.2. VENTAJAS DEL TRANSPORTE EN AUTOBÚS ACCESIBLE

En Europa cada vez se hace más hincapié en la necesidad de servicios de transporte público que inciten a los automovilistas a dejar sus coches, ofertando un servicio accesible, eficaz y fiable para el conjunto de la población, que reduzca el impacto de la congestión en carretera y de la contaminación atmosférica y acústica. En este sentido, un autobús accesible puede ayudar a la transferencia modal al mejorar la calidad del servicio y hacerlo más atractivo.

La accesibilidad depende de la distancia y de la facilidad de desplazamiento desde el domicilio a la parada del autobús, y desde aquí hasta el destino final, incluyéndose la subida y la bajada, así como la planificación del conjunto del itinerario. Por tanto, se puede decir que un autobús verdaderamente accesible es aquel que cumple estos criterios de accesibilidad en todas las etapas de la cadena de transporte. Este medio constituye una solución ampliamente considerada por responder a las expectativas de los usuarios, tanto de los ya existentes como de los potenciales viajeros que se puedan captar. Son muchas las ventajas que puede llevar aparejado un medio de transporte accesible. Hacer más atractivo el autobús y aumentar la calidad del servicio puede generar un efecto positivo en los principales agentes implicados:

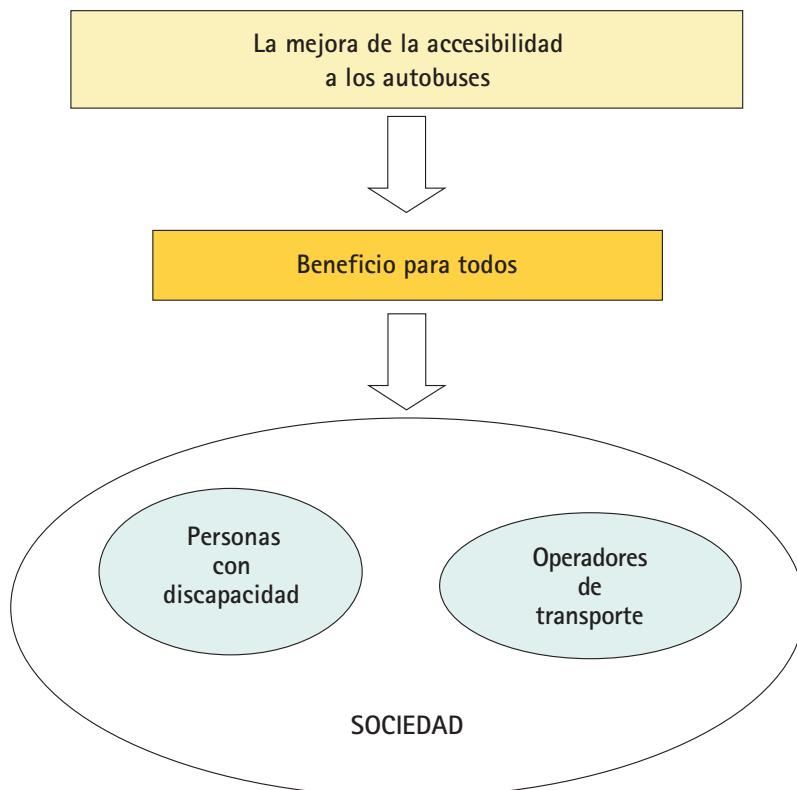
- *En los colectivos de personas con discapacidad y colectivos con movilidad reducida temporalmente.* Todos ellos se ven directamente beneficiados por la mejora en la accesibilidad de los autobuses. Ellos son quienes podrán utilizar en mayor medida y de forma autónoma estos servicios, al evitarse barreras de distinto tipo, incluidas las psicológicas. Un transporte público accesible y convivencial ofrece un mayor grado de seguridad a estos usuarios.
- *En las empresas,* que al tener más viajeros, mejoran su cuenta de resultados; un autobús adaptado con los sistemas de accesibilidad (rampa, piso bajo, etc.) y un personal con una actitud favorable, dará seguridad y con-

fianza a las personas con discapacidad, permitirá acortar los tiempos de embarque y desembarque de viajeros, incrementará el número de usuarios transportados, al tiempo que aumentara los ingresos y mejorara la productividad. En general, se obtendrá una mayor eficacia en la gestión de los servicios que beneficiará los objetivos de las compañías.

- Y, en definitiva, *en el conjunto de la sociedad*, que verá mejorado de forma generalizada el transporte público; éste atraerá a un mayor número de usuarios, que en muchos casos, abandonaran el coche y ayudará a incrementar la calidad ambiental de la ciudad al reducir la contaminación, la congestión circulatoria y la siniestralidad. Un transporte accesible garantiza un acceso seguro y confortable para todos los pasajeros.

GRÁFICO 1

*Los beneficios de la mejora en la accesibilidad a los autobuses*



### 1.3. A QUIÉN VA DIRIGIDA LA GUÍA Y POR QUÉ

La guía se dirige a entidades y colectivos responsables de la accesibilidad de las personas con discapacidad a los autobuses: a las administraciones públicas, direcciones y trabajadores de las empresas de transporte público regular de viajeros por carretera. También a los beneficiarios, principalmente los colectivos de discapacitados. Todos y cada uno de ellos deben conocer los problemas y las soluciones para mejorar la accesibilidad a los autobuses. A continuación se detalla la vinculación de estos agentes en la consecución de los objetivos de esta guía.

1.º Los **trabajadores** de las empresas son quienes tienen una relación más directa con las personas con discapacidad. Por esta razón, son uno de los colectivos fundamentales a los que va destinada esta guía. El impulso dado a la incorporación de sistemas de accesibilidad en los vehículos ha atraído a nuevos viajeros que antes no hacían uso del transporte público; esta situación hace que exista una demanda de comunicación diferente que con el resto de los usuarios, que no siempre es satisfecha adecuadamente. De hecho, en muchas ocasiones, se produce una ruptura en el entendimiento entre las personas con discapacidad y los profesionales que prestan los servicios de transporte. Es necesario que los trabajadores comprendan la diversidad de situaciones a las que tienen que hacer frente las personas con discapacidad; que abandonen los prejuicios y las impresiones estigmatizadas respecto a algunos colectivos y asuman los requerimientos necesarios para conseguir una accesibilidad para todos.



Para lograr estos objetivos la guía hace hincapié en la necesidad de formación para los trabajadores. Esto permitirá corregir algunas pautas de conducción que no sólo son inadecuadas para la seguridad de las personas con discapacidad, sino para el conjunto de los viajeros, y se sugerirán cambios en la actitud hacia los usuarios, asumiendo un nuevo papel, más allá de la mera idea del transporte de pasajeros.

2.<sup>º</sup> También va dirigida la guía a las **direcciones de las empresas** de transporte regular de viajeros. Las direcciones tienen que trasladar a todos los niveles profesionales la formación necesaria en accesibilidad, fomentar una actitud favorable y efectuar el seguimiento de su puesta en funcionamiento.

Los empresarios deberán velar por el cumplimiento de la normativa de accesibilidad, no sólo en lo referente a la adaptación del material móvil, sino también por el grado de formación de sus trabajadores, especialmente de aquellos profesionales más en contacto con los viajeros; en este sentido, impulsarán formación específica en accesibilidad, así como un sistema integral de información para los usuarios con discapacidad.

Por otra parte, los responsables de las compañías percibirán los sistemas de accesibilidad de los autobuses como una mejora que colabore a implementar de forma generalizada la calidad del servicio. Esto a su vez colaborará al incremento del número de viajeros, y por tanto, también al aumento de beneficios, produciendo un mayor rendimiento de las inversiones.

3.<sup>º</sup> Otros destinatarios de la guía son los **viajeros en su conjunto** que deben aceptar las nuevas normas o actitudes favorables a las personas con discapacidad como un derecho que tienen, y no como un trato preferencial. El conjunto de los usuarios debe comprender que un medio de transporte más amable para las personas con discapacidad lo es también para el conjunto de la sociedad. Que los conductores estén habituados a saludar y preguntar de forma correcta y a tener relación con los usuarios aumentará de forma significativa la calidad del servicio.

A través de campañas con materiales divulgativos, las compañías operadoras deben hacer comprender a los viajeros que se trata de un servicio para todos, al que todos tienen derecho a acceder. Es necesario lograr un elevado grado de sensibilización entre el conjunto de viajeros para poder entre todos, hacer el transporte más accesible.



4.º Los usuarios más implicados a los que se dirige la guía son las **personas con discapacidad** para que de forma más clara puedan solicitar en cada momento, y en cada eslabón de la cadena de transportes, la prestación de la ayuda necesaria que permita su accesibilidad a los autobuses.

Muchas personas con discapacidad que han encontrado dificultades en otros momentos para viajar en autobuses regulares desconocen las posibilidades que los nuevos vehículos adaptados pueden ofrecerles; esta guía contribuirá a que la mayoría de usuarios alcancen el derecho a su movilidad autónoma, a través de sistemas de desplazamiento seguros, agradables y eficaces.

El objetivo final es que las personas con discapacidad cuenten con los mecanismos necesarios para poder reivindicar su derecho al transporte; aunque cada empresa se rige por los reglamentos de viajeros de las diferentes compañías, se trata de conseguir una aproximación a la Carta de los Derechos de los Pasajeros en Autobús<sup>4</sup> que tuviera planteamientos comunes para todas las operadoras de transporte.

5.º Finalmente la guía va dirigida a aquellas **administraciones públicas** con responsabilidad en materia de transporte y accesibilidad, especialmente en los ámbitos municipales y autonómicos, así como a las entidades unificadas de gestión del transporte.

Las empresas de transporte reciben ayudas de las administraciones públicas a través de los convenios entre la FEMP y el IMSERSO, así como de otras aportaciones municipales o autonómicas, lo que ha permitido renovar sus flotas y conseguir un alto grado de accesibilidad. Sin embargo, no existe una entidad que realice el seguimiento de los requisitos de accesibilidad, no sólo de los vehículos, sino de los servicios del conjunto de la cadena del transporte.

Actualmente no se definen criterios uniformes en los derechos y obligaciones tanto de pasajeros como de trabajadores, o en la responsabilidad de la propia empresa. Por esta razón, es necesario que las administraciones públicas de todos los niveles, analicen, revisen y realicen el seguimiento de los diferentes eslabones de la cadena, certificando la accesibilidad desde un punto de vista integral. La homologación de los transportes accesibles debería incluir otros criterios además de los puramente técnicos; la actitud de los conductores, la formación que reciben,

4) Similar a la Carta de los Derechos de los Pasajeros de los Aviones, y que el nuevo PEIT contempla entre sus propuestas.



las campañas de sensibilización, son aspectos fundamentales para lograr una verdadera accesibilidad al transporte público en autobús.

## 1.4. ÁMBITO DE ANÁLISIS

Las propuestas y sugerencias que presenta esta guía se dirigen a mejorar la accesibilidad en los **servicios regulares de viajeros en autobús** y, a través de ella, la calidad general del servicio. Estos servicios son prestados por vehículos con una masa máxima autorizada mayor de 3.500 Kg; se trata de un automóvil concebido y construido para el transporte de más de nueve personas, incluido el conductor, destinado, por su construcción y acondicionamiento, al transporte de personas y equipajes<sup>5</sup>. Son aquellos servicios que se llevan a cabo de forma continuada para atender las necesidades de movilidad general de los ciudadanos y se efectúan dentro de itinerarios preestablecidos y con sujeción a calendarios y horarios también previamente determinados.

Se puede realizar una clasificación de transporte en autobús por criterios de utilización, por tipo de servicio que prestan, por las características del vehículo y por los condicionantes de la vía por donde transcurran los itinerarios. En esta guía se analizarán las circunstancias y las posibilidades de mejora de la accesibilidad en los transportes regulares de viajeros por carretera, pudiendo clasificarlos del siguiente modo:

### Autobuses que efectúan trayectos urbanos

Son vehículos concebidos y equipados para realizar servicios de transporte de viajeros de carácter urbano; los vehículos de esta clase tienen asientos y plazas destinadas para usuarios que puedan viajar de pie y están acondicionados para permitir los desplazamientos de los viajeros en razón de sus frecuentes paradas. Operan en el ámbito municipal y su concesión depende normalmente de los ayuntamientos, excepto en algunos casos que la concesión tenga dependencia autonómica o de una entidad metropolitana.

Normalmente, estas líneas al transcurrir en el interior de los municipios no superan los 50 Km/h, límite autorizado en las zonas urbanas para todos los vehículos<sup>6</sup>; pudiéndose superar esta velocidad hasta los 80 Km/h en aquellos tramos que la línea transcurra por autovías o autopista.

5) Esta definición está recogida en el RD 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos, incluyéndose la corrección del 1999.

6) RD 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a motor y seguridad vial aprobado por RD legislativo el 339/1999, de 2 de marzo.



En cuanto al nivel de accesibilidad de los vehículos, actualmente cuentan con un alto grado de adaptación gracias al gran impulso dado por los convenios firmados entre la FEMP y el IMSERSO. Los autobuses disponen en un buen número de ocasiones de piso bajo y rampa; en los casos en que están adaptados tienen dos plazas asignadas para la colocación de sillas de ruedas.

### Autobuses que realizan corto recorrido o trayectos metropolitanos

Los vehículos han sido concebidos y equipados para realizar transportes de viajeros interurbanos de corto recorrido; no existe una distancia que determine el límite de su operatividad, sin embargo las experiencias en funcionamiento demuestran que cubren un radio de unos 20 Km como recorrido máximo. Pueden operar en ámbitos urbanos y metropolitanos; en algunos casos las líneas desempeñan al mismo tiempo, en tramos de su itinerario, funciones de transporte urbano, comunicando distintos barrios de un mismo municipio. Aunque los vehículos no disponen de plazas para viajeros de pie, pueden transportar este tipo de pasajeros en cortos recorridos en el pasillo de circulación.



En cuanto a las limitaciones de velocidad a las que deberán someterse, en los trayectos que circulen por vías urbanas y en las travesías que son tramos de carreteras por un poblado, no podrán superar los 50 Km/h. Cuando los itinerarios transcurran por autovías y autopistas podrán alcanzar hasta 100 Km/h, en las carreteras convencionales con arcén de 1,50 m, hasta los 90 Km/h, y en el resto de vías fuera de poblado 80 Km/h. En el caso de llevar viajeros de pie, no podrán superar los 80 Km/h aunque circulen por autopistas o autovías.

El nivel de accesibilidad que ofrece el servicio varía según las ciudades y las entidades gestoras de transporte público de que se trate. La tipología de vehículos utilizada en cada compañía es muy variada, desde los autobuses de piso bajo con rampa hasta autobuses dotados únicamente con rampa. Si están adaptados suelen destinar una plaza para personas en silla de ruedas. Este tipo de servicios se caracteriza por un nivel de accesibilidad inferior a los autobuses urbanos.

## Autobuses interurbanos de medio y largo recorrido

En esta clasificación se incluyen también servicios muy diferentes, hasta el punto que los viajeros y el personal de transporte coloquialmente denominan *autocar* al vehículo que realiza desplazamientos fuera de la provincia, y *autobús* cuando los recorridos son dentro de una misma provincia, en un ámbito más cercano. Sin embargo, muchas compañías operan con vehículos de características similares en los dos ámbitos territoriales.



Existen diversos modelos de vehículos y se prestan diferentes servicios que se podrían clasificar en:

- Autobuses interurbanos de medio recorrido (hasta 100 Km), en áreas metropolitanas como Madrid y Barcelona. En este caso, el grado de accesibilidad es mayor que en el de los autocares, pudiéndose encontrar vehículos más ligeros que permiten extender la rampa y que incluso pueden tener el pasillo continuo.
- Autocares interurbanos de largo recorrido (más de 100 Km), son vehículos concebidos y equipados para viajes a gran distancia, con frecuencia están dotados de cuarto de baño y bodega inferior. El grado de accesibilidad es bajo; si están adaptados, normalmente puede ser acoplada una plaza para personas en silla de ruedas a la que se accede a través de un elevador por la puerta trasera del vehículo.

En todos los casos estos autobuses están acondicionados para asegurar la comodidad de los viajeros sentados, y en ninguna ocasión transportan viajeros de pie.

La velocidad máxima que pueden alcanzar es de 100 Km/h en los trayectos que se desarrolle a través de autovías o autopistas, 90 Km/h cuando transcurran por carreteras convencionales con arcén de metro y medio, en el resto de vías fuera de las poblaciones a 80 Km/h y en los tramos urbanos no podrán superar los 50 Km/h

No son objeto de esta guía los servicios discrecionales y los personalizados puerta a puerta que prestan, en unos casos, los servicios municipales de los ayuntamientos y, en otros, las compañías de transporte que tienen acuerdos con la administración. Aunque sí se incluyen los servicios temporales de carácter regular (aquellos que sólo operan en verano o fines de semana) y los servicios regulares permanentes de uso especial, como el transporte de escolares o trabajadores.

PARTE  
**II**  
CONTEXTO Y SITUACIÓN



# *Capítulo 2*

## CONTEXTO EN EL QUE NACE LA GUÍA



## 2.1. ORÍGENES DEL TRANSPORTE ACCESIBLE

Esta guía forma parte de un proceso que comenzó hace tan sólo tres décadas. Hasta entonces las personas con discapacidad estaban estigmatizadas socialmente y carecían de ayudas económicas, físicas o de salud. Se les consideraba como enfermos, situados al margen de la sociedad. Era difícil la incorporación a un puesto de trabajo y el desarrollo de sus actividades, de sus necesidades y deseos de forma normalizada no era sencillo. Se podía calificar como una etapa de invisibilidad y de ignorancia sobre la solución a sus problemas por parte de las autoridades. Las personas con discapacidad vivían situaciones de desventaja debido a las barreras físicas y sociales existentes que se oponen a su plena integración.

En cuanto a la accesibilidad al transporte público, desde hacía tiempo se contemplaba la reserva de asientos para personas mayores, lisiados y madres con niños. Sin embargo, ni los vehículos ni las estaciones o andenes habían sido pensados para mejorar la accesibilidad.

Pronto se pasó a una etapa en que la velocidad parecía ser cada vez más importante, al tiempo que se ignoraba a las personas que no se movían, o lo hacían lentamente. Simultáneamente se incrementaban no sólo las barreras sociales sino también las físicas, sobre todo en ciudades con más tráfico y peor transporte público, lo que añadía día a día nuevos obstáculos a la vida cotidiana de las personas con discapacidad.

Hasta 1963, cuando se celebra el Primer Congreso Internacional para la Supresión de Barreras Arquitectónicas, no se empieza a pensar sobre la interacción de las personas con el espacio. Será en 1975, con la Declaración de los Derechos de los Minusválidos, proclamada por Naciones Unidas, cuando se hace evidente la necesidad de hacer más accesibles los entornos.

Comienza así un lento proceso que continuará en España con el apoyo expresado por la Constitución española de 1978, en los artículos 9.2 y 14 donde se establece por primera vez la "*obligación de los poderes públicos de fomentar la igualdad y el desarrollo individual de la persona dentro de la esfera política, económica y social*". Igualmente, en el artículo 49 se deja claro que los poderes públicos tienen la obligación de "*realizar una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran especialmente para el disfrute de los derechos constitucionales*".

Será a partir de la década de los ochenta cuando se produzca una fuerte demanda de los colectivos afectados que provocará un cambio en la actitud de las instituciones. Los avances desde entonces han sido importantes; así en 1980 se crea la Comisión Nacional Española del Año Internacional de los Disminuidos, establecida sobre la base del Real Patronato sobre Personas con Discapacidad, adecuando su estructura y ámbito de actuación a los objetivos marcados y cuya labor ha sido de indudable valor para la elaboración de estudios, así como para la puesta en funcionamiento de medidas y normativa.

En 1981 Naciones Unidas declara el Año Internacional para las Personas con Discapacidad. Y un año después, en 1982, se aprueba el World Programme of Action Concerning Disabled Persons<sup>1</sup> para promover medidas eficaces para la prevención de la deficiencia, la rehabilitación y la realización de los objetivos de igualdad, plena participación y desarrollo de las personas con discapacidad en la vida social.

Ese mismo año el gobierno español aprueba la Ley de integración del minusválido (LISMI), centrada en la aplicación de medidas de acción positiva y de carácter compensatorio para proteger a las personas mediante la participación activa de la sociedad. Esta ley prevé que las administraciones públicas aprueben y desarrollen las normas urbanísticas y arquitectónicas básicas que contengan las condiciones a las que han de ajustarse los proyectos para que resulten accesibles.

En 1990 se aprueba la Americans with Disabilities Act que tuvo un papel importante para despertar en la opinión pública americana los aspectos relacionados con los derechos civiles de las personas con discapacidad; este texto

1) Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad (1982) y Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad (1993). Naciones Unidas. Publicado en España por el Real Patronato de Prevención y de Atención a las Personas con Minusvalía. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (última edición 2000).

tuvo una gran trascendencia internacional entre las instituciones y administraciones de otros países, incidiendo especialmente en la igualdad de derechos.

En 1993 se aprueban las *Normas uniformes de Igualdad de oportunidades para las Personas con Discapacidad* por la Asamblea General de Naciones Unidas. Estas normas señalan el logro de la igualdad de oportunidades mediante el que los servicios, las actividades o la información se ponen a disposición de las personas con discapacidad; igualmente, se señala la importancia en el acceso al entorno físico (Art. 5) y la necesidad de adoptar medidas para eliminar obstáculos a la participación; finalmente en relación al objetivo de esta guía, se menciona en el Art. 19 "*la necesidad de capacitación de los trabajadores que se encuentran en contacto con las personas con discapacidad*", que podría extenderse a los profesionales del transporte.

En Europa la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (2000), en su artículo 21, señala: "*Se prohíbe toda discriminación, y en particular la ejercida por razón de sexo, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, religión o convicciones políticas o de cualquier otro tipo, pertenencia a una minoría nacional, patrimonio, nacimiento, discapacidad, edad u orientación sexual*", y en el artículo 25 se reconocen específicamente los derechos de las personas mayores. Finalmente, el artículo 26 se dedica a la integración de las personas discapacitadas, reconociendo y respetando "*el derecho a beneficiarse de medidas que garanticen su autonomía, su integración social y profesional, así como su participación en la vida de la comunidad*".



Se ha continuado trabajando en esta línea y la Comisión Europea, a través del Consejo, decide<sup>2</sup> designar el año 2003 como Año Europeo de las Personas con Discapacidad, lo que colaboró a impulsar la movilización y participación de todos los agentes implicados.

2) Decisión del Consejo de la Comisión Europea 2001/903/CE de 3 de diciembre.

Los avances en nuestro país en estos últimos años han sido muy importantes; en 2002 se publica el Libro Verde de la Accesibilidad en España, resultado de un trabajo de investigación conjunto realizado por el IMSERSO y por el Equipo Acceplan del Instituto Universitario de Estudios Europeos de la Universidad Autónoma de Barcelona. El objetivo de esta investigación fue elaborar un diagnóstico de la situación de la accesibilidad, con la finalidad de establecer las bases para la realización de un Plan Integral de Acción, que junto a una serie de propuestas configuraran el I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012.

En España el año 2003 es clave porque se producen numerosos acontecimientos que permitirán sentar las bases de una nueva política de la discapacidad; entre otros aspectos la aprobación de la *Ley 51/2003 de Igualdad de Oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad* (LIONDAU) cuyo objetivo es el establecimiento de medidas para garantizar y hacer efectivo el derecho a la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. El 2003 también es el año del Primer Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012. En este contexto es en el que nace esta guía, como una medida dentro de la Línea Estratégica 17 sobre la "*Incorporación de la accesibilidad a los medios de transporte público*" que configura el desarrollo del Plan en materia de transporte para el período 2004 a 2006.

## 2.2. LA ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE

### 2.2.1. Introducción conceptual

Según el Diccionario de la Real Academia Española, *accesibilidad* significa "calidad de accesible", *accesible* tiene varias acepciones, definiéndose como "que tiene acceso", "de fácil acceso o trato", o de "fácil comprensión, inteligible". Estas precisiones no sólo aluden a una condición espacial sino también a los aspectos relacionados con la comunicación y la actitud.

La accesibilidad permite a los ciudadanos participar en las actividades sociales y económicas para las que se ha concebido el entorno construido. Tal y como se recoge en el Libro Verde de la Accesibilidad en España, se trata de un "*conjunto de características que hacen posible que cualquier entorno, servicio, sistema de gestión o mantenimiento se diseñe, ejecute o sea apto para el máximo número de personas en condiciones de confort, seguridad e igualdad*"<sup>3</sup>. En particular, esto ha de ser así para aquellas personas con alguna discapacidad.

La accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión; las tres sujetas a limitaciones como consecuencia de la existencia de barreras.

Un transporte será accesible cuando permita a las personas satisfacer sus necesidades y deseos de desplazamiento de forma autónoma. Para conseguirlo será preciso que las estaciones o paradas tengan las características adecuadas que permitan el desplazamiento, no sólo para las personas usuarias de sillas de ruedas, sino también para todos discapacitados, tanto físicos como sensoriales. Además, los vehículos deberán tener las condiciones de diseño y soluciones técnicas necesarias para permitir a todas las personas comunicarse, ser comprendidas, y que se produzca el entendimiento necesario para conseguir un transporte accesible. Un servicio que cumpla esos requisitos no sólo beneficia a las personas con discapacidad sino al conjunto de la ciudadanía.

El transporte debe cumplir criterios no sólo relacionados con la eficacia de los servicios en cuanto a su funcionamiento (tiempos de viaje, frecuencias en que se accede, etc.) sino también debe ser eficiente socialmente; debe permitir acceder en igualdad a los equipamientos y servicios existentes, al puesto de trabajo o al centro de estudio. Un transporte público accesible debe lograr que las personas con discapacidad completen la cadena de transporte sin que existan eslabones perdidos; el entorno y el vehículo deben dotarse de los mecanismos y sistemas que permitan su utilización por las personas con discapacidad. Estas características no se cumplen siempre y por ello las compañías de transporte deben contar con profesionales preparados para que, aun en caso de producirse cualquier contratiempo, se pueda realizar el viaje facilitando el servicio necesario.

3) Libro Verde de la Accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. Instituto Universitario de Estudios Europeos. Universidad Autónoma de Barcelona, 2003.

## 2.2.2. Las barreras en el transporte

La cadena de transporte no es plenamente accesible a causa de la existencia de obstáculos o barreras que impiden la consecución de los objetivos de muchos ciudadanos. Se pueden diferenciar varios tipos de barreras<sup>4</sup>: las ambientales en relación al entorno y al propio medio de transporte, y las interactivas en las que es fundamental contar con canales de comunicación y relación que funcionen con fluidez. Las personas con discapacidad sufren en mayor medida situaciones de inaccesibilidad ya que a sus condiciones físicas, sensoriales o intelectuales individuales se añaden las barreras ambientales o interactivas.

Las **barreras ambientales** son muy importantes en relación a los objetivos de esta guía. Se trata de aquellos obstáculos impuestos por las condiciones físicas o sociales del entorno y del propio medio de transporte, o aquellos determinantes normativos que inducen a una actitud de rechazo que las personas con discapacidad perciben en el transporte. De este modo se pueden diferenciar:

- Barreras en los vehículos de transporte, derivadas de la ausencia de medios adecuados que cumplan las características de accesibilidad.
- Barreras en los entornos físico y ambiental, es decir, todos aquellos obstáculos presentes en los espacios e instalaciones de transporte, y otros que, como las condiciones meteorológicas, se dan en el ambiente e impiden o dificultan la movilidad.

Y por último, barreras derivadas de la normativa y regulación de los servicios de transporte, que en ocasiones pueden ser discriminatorias para las personas con discapacidad

Pero quizás las más relevantes a propósito de esta guía sean las **barreras interactivas**, que están muy relacionadas con el apoyo o no que el personal de transporte público ofrezca a las personas con discapacidad, y que son de diverso tipo. Unas tienen que ver con la habilidad requerida para desarrollar determinadas actividades; aunque existen máquinas o mecanismos para efectuar ciertas operaciones como el pago/cobro del billete, las personas con discapacidad pueden tener dificultades para hacer uso de las mismas; otras están relacionadas con las necesidades de comunicación, derivadas de limitaciones cognitivas o de habla, la audición o la vista de la propia persona.

Este tipo de barreras interactivas se produce en varios sentidos, al ser la comunicación un proceso recíproco que requiere la participación activa tanto del que emite el mensaje como del que lo recibe. Las dificultades de expresión de las personas con discapacidad van acompañadas con frecuencia de un cierto bloqueo o falta de atención del oyente, que debe dedicar el tiempo e interés suplementario para desarrollar la conversación.

Todas estas situaciones son frecuentes en el transporte y sobre ellas incide la presente guía.

## 2.2.3. Un transporte accesible para todos

En los últimos años la eliminación de barreras en el transporte conduce a la creación de un entorno accesible, o lo que es lo mismo, un transporte universal, para todos, caracterizado por una accesibilidad integral. Esto se debe a una nueva percepción de los problemas y de sus soluciones. Cada vez se tiene más presente la accesibilidad en la planificación de los diferentes sistemas de transporte, no sólo por los requerimientos de las normativas vigentes, sino por que sus gestores han entendido que su mejora supone indiscutiblemente una mejora en la calidad del servicio.

Con la aplicación a los entornos del transporte del concepto de *Diseño universal* o *diseño para todos*, se ha logrado que sean aptos para una mayoría de personas sin necesidad de adaptaciones ni de diseño especializado. Así, son muchos los elementos de la cadena de transporte que de forma individual ya cumplen las condiciones de un diseño universal; especialmente en la flota de los autobuses urbanos. Sin embargo, en algunas ocasiones los sistemas no funcionan o la cadena de transporte no se puede completar por circunstancias tales como deficiencias en los sistemas de megafonía o en las máquinas expendedoras de billetes, baños que se inundan o que no reúnen las con-

4) Libro Verde de la Accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. Instituto Universitario de Estudios Europeos. Universidad Autónoma de Barcelona, 2003, pág. 29.

diciones higiénicas necesarias, rampas estropeadas o ascensores averiados en la terminal. Por ello, es necesario, una vez identificado el eslabón de la cadena de transporte donde existe un problema, que se resuelva para completar la accesibilidad universal en el servicio.

Por esta razón, cada vez se considera más necesaria una accesibilidad integral. El enfoque ha de ser global, es decir, se debe analizar el problema como una cadena, contemplando el conjunto de secuencias que desarrolla un ser humano en sus actividades (vida cotidiana, trabajo, ocio...) y sus interconexiones. De este modo, los vehículos, servicios o entornos del transporte deben concebirse para ser utilizados por cualquier persona con independencia del grado de habilidad que padezca, ya sea de tipo físico, psíquico o sensorial.

Finalmente, no se puede olvidar que la movilidad es un elemento esencial para formar parte en el mundo económico y social; su ausencia condiciona el derecho a participar de las personas con discapacidad. La igualdad de derechos sólo será realidad cuando se logre erradicar además de las barreras del entorno, las actitudes negativas hacia la discapacidad. Para alcanzar la accesibilidad integral en el transporte se necesita un cambio de actitud de todos.

## 2.3. EVOLUCIÓN DE LAS POLÍTICAS DE TRANSPORTE HACIA LA ACCESIBILIDAD INTEGRAL

En España se comienza a avanzar en la mejora de la accesibilidad en el transporte en la década de los ochenta. La aprobación de la *Ley de Integración Social del Minusválido* (1982) impulsa el desarrollo normativo en materia de accesibilidad en las diferentes comunidades autónomas entre los años 1988 y 2000, que recogen los aspectos sectoriales relacionados con el transporte. En algunos casos se establece la obligatoriedad de que las infraestructuras y el material móvil sean accesibles dentro de un *Plan de Supresión de Barreras en el Transporte*. Estas normas técnicas son de carácter sectorial y regulan el tipo de suelo de los autobuses, los mecanismos de apertura de las puertas, los asientos reservados, la megafonía o las características de los andenes.

En esos años se percibe un cambio de actitud de las administraciones más atentas a las reivindicaciones de los colectivos de personas con discapacidad; a partir de entonces se produce una sucesión de actuaciones que permitirán dar un importante impulso a la mejora de la accesibilidad. Así, en 1988 sale a la luz la primera norma básica de RENFE para la adaptación de los vehículos a las necesidades de las personas con movilidad reducida, a la que le siguen el resto de las compañías ferroviarias, aunque con escasos resultados.

A lo largo de los noventa se firman los convenios del IMSERSO con la FEMP para subvencionar a los ayuntamientos la adquisición de los autobuses de piso bajo. Es el momento en que comienza la construcción y reforma de estaciones de metro y ferrocarril con criterios de accesibilidad. Los taxis también experimentan un avance en cuanto a su adaptación, gracias a una serie de ayudas específicas. En cuanto al transporte aéreo, AENA edita la Carta de Derechos del Pasajero con Discapacidad, así como folletos informativos, para atender a los usuarios con problemas de movilidad. En este contexto es el transporte marítimo el que tiene mayores dificultades para poder reconvertir su infraestructura y aplicar los criterios de accesibilidad.

En esa década, los colectivos de personas con discapacidad y las administraciones apuestan por la eliminación de las barreras físicas en especial en el entorno construido. Los obstáculos presentes en el entorno dificultan la participación social y limitan las funciones de las personas. Eliminar las barreras en el transporte es un aspecto fundamental que las instituciones quieren afrontar.

La Conferencia Europea de Ministros de Transporte de 1991 desarrolla un primer documento relacionado con el *Transporte de las personas de movilidad reducida*, plantea la necesidad de realizar investigaciones específicas y en profundidad para mejorar la accesibilidad de los modos de transporte. De aquí surgen los posteriores estudios sobre el estado de los autobuses y los ferrocarriles en Europa; en 1992 se lanza desde Bruselas el Cost 322 sobre autobuses de piso bajo, y años más tarde el Cost 335 sobre accesibilidad ferroviaria<sup>5</sup>.

Desde hace tiempo las empresas concesionarias de transporte habían venido introduciendo técnicas de ayuda a la accesibilidad en los transportes públicos, pero de forma aislada; también en 1994, la UITP, la Asociación Internacio-

5) Cost 335 Passengers' Accessibility of Heavy Rail Systems, European Communities, 1999.

nal del Transporte Público, emprende un sistema de evaluación de la accesibilidad en los medios para las personas con discapacidad, de tal forma que se puedan analizar los resultados de cada una de las nuevas técnicas.

El Tratado de Amsterdam (1999) supone un paso decisivo a favor de la igualdad de derechos a escala comunitaria planteando que es necesario lograr una Europa sin barreras. En este encuentro se adopta un paquete de medidas para eliminar obstáculos en el transporte, dejando claro que la movilidad es un elemento esencial en la integración socioeconómica, y su ausencia condiciona el derecho a participar en el mismo de las personas con discapacidad.

En el año 2000 la CEE edita el documento "*Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad*"<sup>6</sup>. Se afirma que las barreras presentes en el entorno obstaculizan la participación social en mayor medida que las limitaciones funcionales. La adaptación de disposiciones legislativas tendentes a la eliminación de dichas barreras, la puesta en funcionamiento de instalaciones adaptadas y el denominado "diseño para todos" constituyen factores indispensables para alcanzar la igualdad de oportunidades.

En 2003 las Autoridades de Transporte de las Regiones Metropolitanas Europeas firman una Carta de compromiso sobre la accesibilidad de los servicios de transporte público a las personas con movilidad reducida<sup>7</sup>, acordando entre otras resoluciones "*considerar la mejora de la accesibilidad de sus sistemas de transporte como un objetivo social prioritario, que debe beneficiar a todos los pasajeros y que no será confiado exclusivamente a las responsabilidad de los operadores del transporte público*".

En este nuevo contexto de apuesta por la eliminación de barreras, los avances en la mejora de accesibilidad se realizan paulatinamente. Los medios de transporte ya existentes no contaban con las medidas adecuadas; por lo que en estos años ha sido muy grande el esfuerzo y el avance en esta materia en los distintos modos. Para consolidar y ampliar estos progresos es necesario plantear una planificación integral de la accesibilidad al transporte público.

## 2.4. LOS PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO EN ESPAÑA

El Libro Verde de la Accesibilidad en España<sup>8</sup> analiza específicamente este problema en el transporte público, presentando los problemas principales y complementarios, así como aquellas dificultades derivadas del contexto social e institucional para cada medio de transporte.

En la mayoría de los medios el elemento fundamental que genera problemas de accesibilidad es la relación entre acera, anden y vehículo, debido a su carácter central para la cadena de desplazamientos y a que determina la autonomía, comodidad, seguridad y rapidez con la que las personas pueden embarcar o desembarcar de un vehículo.

Los problemas complementarios más frecuentes se localizan en las estaciones y terminales de transporte y en los propios vehículos. En las estaciones, suponiendo que estén resueltos adecuadamente los cambios de nivel, existen otros problemas:

- Disposición de aseos adaptados y acceso a los mismos.
- Interacción entre las personas con discapacidad y el personal de la estación, debido a que las taquillas son elevadas, falta de señalización adecuada o es imposible la comunicación para las personas con discapacidad sensorial.
- Largas distancias a recorrer, dificultad de comprensión y orientación en los espacios de gran escala (grandes terminales aeroportuarias o ferroviarias), a lo que se añadiría el tipo de suelo de esos grandes vestíbulos que en buena parte son deslizantes.
- Falta de plazas de aparcamiento reservadas en estaciones y, cuando existen, situadas en lugares muy alejados de la terminal.

6) "*Hacia una Europa sin barreras para las personas con discapacidad*", CEE, 2000.

7) CEMTA-European Metropolitan Transport Authorities.

8) Libro Verde: La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. Instituto Universitario de Estudios Europeos. Universidad Autónoma de Barcelona. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1ª edición 2002.

- Ausencia de soluciones específicas para discapacitados sensoriales, como los recorridos interiores con pavimento diferenciado para ciegos o la ausencia de medios de comunicación para sordos.

Otro de los aspectos que dificulta la accesibilidad al transporte es el conjunto de normativas y prestaciones técnicas que regulan las concesiones y el diseño de los vehículos de transporte. Finalmente, la cultura ciudadana es un factor esencial en este proceso, en el caso del transporte público se expresa en el comportamiento de sus profesionales, en especial los conductores de los vehículos que no siempre contribuyen a la accesibilidad de los usuarios con dificultades.

De forma sintética se exponen en el siguiente cuadro los principales problemas de la accesibilidad por modos de transporte.

#### *Los problemas de accesibilidad de cada medio de transporte*

	<b>Problemas principales</b>	<b>Problemas complementarios</b>	<b>Aspectos sociales e institucionales</b>
Autobuses urbanos y suburbanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación entre la acera y el vehículo.</li> <li>- Disponibilidad de sistemas fáciles y cómodos de embarque para todo tipo de usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio, disposición y anclajes para sillas de ruedas o carritos de niño en los vehículos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación de los conductores.</li> <li>- Normas de acceso de carritos de niño.</li> <li>- Disciplina circulatoria.</li> </ul>
Autobuses interurbanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acceso a los vehículos desde las paradas y andenes de las estaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio para el transporte de las sillas de ruedas. Diseño de los vehículos para facilitar el viaje a personas con discapacidad sensorial. Transporte de bicicletas en la bodega.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulación de las obligaciones de las compañías operadoras.</li> </ul>
Ferrocarril metropolitano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transporte vertical desde la calle hasta los vestíbulos y andenes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación entre andén y vagón para sillas de ruedas (especialmente en estaciones en curva).</li> <li>- Espacio para la localización y sujeción de sillas de ruedas, carritos de niño y bicicletas en los vagones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redacción de los pliegos de condiciones para la compra del material móvil.</li> <li>- Normativa de acceso de bicicletas.</li> </ul>
Ferrocarril de cercanías	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación andén-vehículo.</li> <li>- Acceso a los andenes más alejados del edificio de la estación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio para la localización de sillas de ruedas, carritos de niño y bicicletas en los vagones.</li> <li>- Diseño de las estaciones para colectivos con discapacidades sensoriales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redacción de los pliegos de condiciones para la compra o reforma del material móvil.</li> </ul>
Ferrocarril interurbano	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación andén-vehículo.</li> <li>- Acceso a los andenes más alejados del edificio de la estación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anchura de puertas de acceso a plataformas y departamentos de viajeros.</li> <li>- Espacio para la localización de sillas de ruedas, carritos de niño y bicicletas en los vagones.</li> <li>- Diseño de las estaciones para colectivos con discapacidades sensoriales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulación europea y nacional de dimensiones de andenes y material móvil.</li> <li>- Redacción de los pliegos de condiciones para la compra o reforma del material móvil.</li> <li>- Información al usuario.</li> </ul>
Tranvías	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación andén-vehículo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio para la localización de sillas de ruedas, carritos de niño y bicicletas en los vagones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redacción de los pliegos de condiciones para la construcción de la infraestructura y el material móvil.</li> <li>- Normas de acceso de carritos de niño.</li> </ul>
Taxis	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de taxis adaptados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Comodidad en el acceso a los taxis del servicio público urbano.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rentabilidad e información ciudadana sobre las características del servicio de los taxis adaptados.</li> <li>- Requisitos de comodidad en el acceso a los taxis convencionales bajo licencia.</li> </ul>
Aviación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Embarque y desembarque de los aviones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espacio y comodidades para usuarios de sillas de ruedas en el interior de los aviones.</li> <li>- Diseño de las terminales para colectivos con discapacidades sensoriales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulación de las concesiones de operación de las aerolíneas.</li> <li>- Aceptación de embarque de los pasajeros.</li> </ul>
Transporte marítimo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relación entre el muelle de embarque y el barco</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desplazamientos internos en el barco en silla de ruedas o con carrito infantil.</li> <li>- Diseño de las terminales para colectivos con discapacidades sensoriales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Regulación de las concesiones en relación a los barcos y condiciones de embarque.</li> </ul>

Fuente: Libro Verde de la Accesibilidad en España, 2002.

## 2.5. SITUACIÓN DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR DE VIAJEROS POR CARRETERA EN AUTOBÚS

Los orígenes de la accesibilidad en el transporte en autobús en España se pueden situar en el año 1976, cuando el Ministerio de Obras Públicas saca a la luz las primeras normas aplicables al transporte urbano de superficie. Estas normas de calidad ponían el acento en las dificultades que entrañaba la eliminación de barreras a la accesibilidad, asegurando en aquel momento que "*no será posible eliminar la diferencia de altura entre el suelo del autobús y la acera*"<sup>9</sup>. Para conseguirlo ha tenido que pasar mucho tiempo de debates, esfuerzo legislativo y técnico, pero actualmente un gran número de vehículos de los transportes públicos cumplen los criterios de accesibilidad.

Uno de los pasos más destacados en el largo camino de la accesibilidad es la firma del primer acuerdo para el desarrollo del Programa de Transporte Público Accesible entre el entonces llamado INSERSO, la FEMP y FUNDOSA (1991); este acuerdo tenía por objeto eliminar las barreras físicas que impedían la inserción social de las personas con algún tipo de discapacidad. A lo largo de la década de los noventa y hasta la actualidad se han firmado sucesivos convenios entre la FEMP y el IMSERSO para impulsar la implantación de autobuses de piso bajo en los municipios; son los años en los que también comienza la construcción de estaciones e intercambiadores con criterios de accesibilidad.

En noviembre de 1992 se lanza en Bruselas la acción COST 322 sobre autobuses de piso bajo en la que participa España<sup>10</sup>. Al año siguiente y de forma coordinada sale a la luz el Programa de Acción de la Comisión Europea en materia de accesibilidad de los medios de transporte para personas con movilidad reducida<sup>11</sup>, que desarrolla un proyecto de directiva con la pretensión de conseguir armonizar la construcción de autobuses y autocares<sup>12</sup>. Pero no será hasta 1998 cuando se publique en España el estudio definitivo del grupo de investigación Cost 322. Este informe tiene gran importancia por ser el primero con un diagnóstico que afronta los problemas de la discapacidad en relación con la movilidad desde una perspectiva integral de la cadena de transporte; el estudio incluye un análisis de la situación en Europa, detallando las experiencias puestas en práctica en otros países.

El ámbito de estudio de esta guía se centrará en los transportes regulares de viajeros por carretera y analizará la situación actual respecto a la accesibilidad de cada una de las modalidades y servicios, al tiempo que se señalan los principales problemas detectados en los desplazamientos. Para ello se ha recurrido al diagnóstico sectorial del Libro Verde de la Accesibilidad en España que analiza de forma rigurosa la situación del transporte en el año 2000; se ha renunciado a elaborar una actualización exhaustiva de la información por no ser objeto de esta guía.

### 2.5.1. Transportes urbanos y suburbanos

El reciente impulso que han tenido las flotas de autobuses en su adaptación a los sistemas de accesibilidad se ha acelerado en la última década; en el caso de los servicios urbanos y suburbanos, la evolución ha sido muy positiva. En 1990 apenas circulaban autobuses de piso bajo en nuestro país; sólo en algunas ciudades se procuraba que las paradas estuvieran protegidas y resultaran cómodas para los usuarios a la hora de aproximarse a los autobuses. Sin embargo, en el año 2000, de los 7.500 autobuses, el 36% eran de piso bajo, extendiéndose la instalación de marquesinas en las 2/3 partes de las paradas, aunque algunas presentan todavía obstáculos para el acceso, al tiempo que siguen existiendo dificultades para la aproximación de los autobuses a las mismas.

9) Normas de calidad aplicables al transporte colectivo urbano de superficie. Ministerio de Obras Públicas, Madrid, 1976.

10) Autobuses de piso bajo, COST 322. Unión Europea. Secretaría General Técnica. Ministerio de Fomento, 1998.

11) (COM (93) 433 de 26 noviembre.

12) Directiva 2001/85/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de noviembre del 2001, relativa a las disposiciones especiales aplicables a los vehículos utilizados para el transporte de viajeros con más de ocho plazas además del asiento del conductor, y por la que se modifican las Directivas 70/156/CEE y 97/27/CE.

## Indicadores básicos y de apoyo a la accesibilidad

	Indicadores básicos		Indicadores de apoyo	
Autobuses urbanos y suburbanos	Nº autobuses de piso bajo y su proporción sobre el total	2.863 (38,17%)	Nº buses con rampa y sistema de arrodillamiento en uso y su proporción sobre el total	2.290 (30%)

Sin embargo, la asociación ATUC aseguraba la continuidad de estos grandes avances, y señalaba que el 80% de los autobuses de la EMT de Madrid estaban dotados de plataforma baja, así como el 63% del resto de los transportes urbanos de España<sup>13</sup>.

Con más retraso se produce la incorporación de estas medidas a la flota de los autobuses metropolitanos, suburbanos o de cercanías, debido a que las características de los servicios que ofertan son diferentes y es obligatorio el uso de vehículos con características que no permiten técnicas de adaptación tan sencillas.

Este nuevo escenario de la accesibilidad se ha producido gracias a los esfuerzos de financiación pública emprendidos a través de los convenios entre el IMSERSO y la FEMP, al éxito de los sistemas técnicos aplicados y a la reducción sensible del coste entre el autobús de piso bajo y el escalonado, como consecuencia de una fabricación cada vez más estandarizada.

Han sido muchas las ventajas que los viajeros con discapacidad han percibido al incrementarse la accesibilidad en los autobuses; esta nueva situación ha permitido a la vez mejorar el servicio general, al reducir los tiempos de embarque, y de esta forma incrementar la velocidad media de las líneas.

Sin embargo, esto no significa que no existan todavía problemas de accesibilidad. La incorporación del piso bajo y la rampa en los vehículos es una condición necesaria, pero no suficiente, para conseguir la accesibilidad integral; existen otros puntos negros a lo largo de la cadena de transporte en el acceso a estaciones, en los vehículos y en las paradas, cuya gravedad depende del grado y tipología de la discapacidad, así como del nivel de adaptación del entorno.

De este modo, en el caso de las paradas de autobús, solamente el 20% tienen un ancho de paso<sup>14</sup> suficiente, y el 15% están ocupadas por vehículos ilegalmente estacionados, lo que impide la correcta maniobra de aproximación del autobús y el despliegue de la rampa. En cuanto a los vehículos, se ha detectado en algunos casos un incorrecto diseño de los espacios para la localización y anclaje de las sillas de ruedas. Además, existe en algunas ocasiones, trato discriminatorio a las personas con discapacidad que hacen uso del transporte público, y en otras simplemente descuido por parte de los profesionales del transporte.

En cuanto a la valoración realizada por los usuarios con discapacidad respecto a la accesibilidad del transporte urbano, en la encuesta realizada por el *Equipo Acceplan* en su diagnóstico previo al Libro Verde<sup>15</sup>, los resultados fueron los siguientes:

### Valoración de la accesibilidad del transporte urbano

Autobús urbano	Media
Parada bus	5,1
Subida bus	4,9
Interior bus	3,5
Descenso de bus	4,9
Señalización-megafonía	3,5

Fuente: Encuesta de Accesibilidad y transporte urbano. Equipo Acceplan, 1999.

13) Fuente, página web de FAMMA. Encuentro celebrado en la Cámara de Comercio de Madrid, en el que el secretario de la Asociación de Empresas Gestoras del Transporte Urbano Colectivo (ATUC), Fidel Angulo, realizaba estas declaraciones.

14) Encuesta de Accesibilidad y Transporte Urbano. Proyecto Acceplan.

15) Libro Verde. La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un plan integral de supresión de barreras. Instituto Universitario de Estudios Europeos. Universidad Autónoma de Barcelona. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1ª edición 2002.

Como se puede observar, únicamente la accesibilidad de la parada del autobús urbano registra una valoración suficiente. El resto de los eslabones del transporte tienen puntuaciones insuficientes. Al tratarse de sistemas y cadenas de transporte, no basta con asegurar la accesibilidad en alguno de los eslabones, sino que es necesario que todo el recorrido reúna las condiciones mínimas de accesibilidad.

## 2.5.2. Accesibilidad en los transportes interurbanos

La situación de la flota de autobuses que presta servicios interurbanos ha sido bastante diferente. De las 4.720 líneas de autobuses regulares interurbanas que operan en todo el país sólo unos pocos vehículos están preparados para el acceso de personas que usen silla de ruedas a través de plataformas elevadoras. La adaptación en este tipo de autobuses, por el momento, tiene mayores dificultades técnicas; en los viajes de medio y largo recorrido los viajeros han de permanecer sentados y los equipajes han de ser transportados en la bodega, lo que hace que el diseño del vehículo no pueda evitar ser escalonado. La accesibilidad se resuelve mediante una plataforma elevadora; pero, este sistema no tiene fácil adaptación a toda la gama de autobuses, por lo que las plataformas tampoco se han generalizado. La situación reflejada en el Libro Verde de la Accesibilidad en España daba los siguientes resultados:

### *Indicadores básicos y de apoyo a la accesibilidad*

	<b>Indicadores básicos</b>		<b>Indicadores de apoyo</b>
Autobuses interurbanos	Líneas con autobuses practicables y proporción sobre el total	10 (0,21%)	Proporción de viajeros en dichas líneas practicables sobre el total

En diciembre del 2003 el Ministerio de Fomento publicó el listado de vehículos accesibles para personas con silla de ruedas en las siguientes líneas interurbanas de carácter regular<sup>16</sup>:

- Madrid-Cádiz-San Fernando (SECORBUS, S.L.)
- Madrid- Córdoba (SERCORBUS, SL.)
- Vigo-Barcelona-Irún (VIGO-BARCELONA, S.A. - VIASA)
- Badajoz-Murcia (EXTREMADURA - LEVANTE - ELSA)
- Irún-Algeciras (EUROBUS TRANSPORTE DE VIAJEROS, S.A.)
- Gijón-Valladolid-Sevilla (CONCESIÓN UNIFICADAS S.A. - CUNISA)
- Salamanca-León-Santander-Laredo (GRUPO ENATCAR, S.A.)
- Madrid-Sevilla-Ayamonte (SOCIBUS, S.A.)
- Barcelona-Santiago de Compostela (GRUPO ENATCAR,S.A)
- Madrid-Guadalajara (CONTINENTAL AUTO, S.L.)
- Madrid-Toledo (CONTINENTAL AUTO, S.L.)
- Bilbao-Castro Urdiales (ENCARTACIONES S.A.)

En las líneas Irún-Algeciras y Murcia-Badajoz todos los vehículos adscritos a la concesión son accesibles para personas con silla de ruedas y, además, disponen de importantes elementos de accesibilidad para otras discapacidades.

Las estaciones de autobuses interurbanos presentan deficiencias parciales que impiden su calificación como adaptadas. Sin embargo, se puede decir que el 80% son practicables, entendiendo por tales aquellas que garantizan el desplazamiento en silla de ruedas entre los elementos principales de la edificación: entrada, taquilla y andenes.

Las obligaciones a las que están sometidas las empresas de las líneas interurbanas no han sido acogidas por igual por todas las concesionarias; algunas las consideran demasiado exigentes y causantes de la reducción del margen de rentabilidad de las compañías; otras piensan que hace falta regular y estimular los nuevos enfoques de diseño, así como garantizar los derechos de los usuarios, que hoy se encuentran sometidos a situaciones arbitrarias, dependiendo del criterio del conductor o del posicionamiento de la empresa. Lo cierto es que actualmente en el caso de los autobuses interurbanos las adaptaciones significan un sobrecoste en el nuevo carrozado que las empresas no están dispuestas a asumir. Esto supone una traba fundamental en la adaptación de la flota de autobuses.

La Directiva 2001/85/CE<sup>17</sup> sobre autobuses y autocares, vigente desde el 13 de febrero del 2004, deja libertad a los estados de la Unión Europea para escoger la solución que juzguen más apropiada para mejorar la accesibilidad en los autobuses interurbanos y autocares, mientras que establece la obligatoriedad de que sean accesibles a usuarios con silla de ruedas los autobuses urbanos y suburbanos.

En este sentido el Ministerio de Fomento redactó la Ley 13/2003, de 23 de mayo, reguladora del contrato de concesión de obra pública, por la que se incluye una cláusula en los pliegos de condiciones de los servicios regulares de uso general y establece que será criterio de adjudicación del servicio la mayor accesibilidad del transporte en las ofertas.

Como conclusión se puede afirmar que frente a los avances realizados en la adaptación de los autobuses urbanos y suburbanos, la mejora de la accesibilidad se encuentra hoy en una situación de bloqueo, derivada de una contradicción de fondo entre el diseño, la funcionalidad y la economía de este tipo de vehículos y servicios. Únicamente a través de esfuerzos de cooperación entre fabricantes de autobuses y operadores del sector en el ámbito europeo se puede llegar a un panorama que permita impulsar la adaptación de este tipo de vehículos.

---

17) Directiva 2001/85/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 20 de noviembre de 2001, relativa a las disposiciones especiales aplicables a los vehículos utilizados para el transporte de viajeros con más de ocho plazas además del asiento del conductor, y por lo que se modifican las Directivas 70/156/CEE y 97/27/CE, considera en el artículo 3 que los Estados miembros tendrán la libertad de escoger la solución que juzguen más apropiada para mejorar la accesibilidad de los vehículos que no pertenezcan a la clase I y estén provistos de dispositivos para viajeros con movilidad reducida y/o usuarios de sillas de ruedas deberán ajustarse a los requisitos pertinentes del anexo VII.



# *Capítulo 3*

## EL MARCO LEGAL DEL TRANSPORTE ACCESIBLE EN AUTOBÚS



La legislación y la normativa sectorial han sido piezas clave en la mejora de la accesibilidad en el transporte público. Si bien son muchos los esfuerzos de las administraciones, el mayor mérito corresponde a las asociaciones de discapacitados, que a través de sus denuncias y reclamaciones han permitido avanzar en el desarrollo normativo. Tampoco se puede olvidar la labor de los organismos internacionales, como las Naciones Unidas, que han marcado la pauta en la legislación de cada uno de los Estados.

En relación a la mejora de la accesibilidad en el transporte público en autobús y en los contenidos concretos de esta guía, interesa repasar diferentes vertientes legislativas para conocer y comprender mejor cuáles son los actuales problemas que se generan en la cadena de transporte, quiénes intervienen en el mismo y qué posibilidades existen para lograr la mejora en la accesibilidad. El conjunto de leyes y normas es muy amplio, pero debe ser contemplado en toda su dimensión, dada la gran interrelación de las condiciones de accesibilidad con otras, como la seguridad o los derechos del pasajero:

- Se debe hacer un repaso de la normativa en materia de igualdad de oportunidades, es decir de aquella legislación que permite a las personas con discapacidad ejercer los mismos derechos que cualquier otra persona.
- Es de gran importancia la legislación relacionada con la seguridad y el trabajo, ya que son los profesionales de las compañías operadoras los que deberán estar presentes en determinados momentos de la cadena de transporte, en los que la comunicación tiene una importancia trascendental; conocer cuáles son sus condiciones laborales, sus derechos y obligaciones ayudará a comprender cuáles son las posibilidades reales de aplicar mejoras en el comportamiento y en la actitud de estos trabajadores.
- La seguridad en el trabajo y en el tráfico son también elementos fundamentales. La seguridad en el trabajo guarda estrecha relación con la seguridad de los viajeros, pues si el conductor sufre un accidente, los usuarios serán las principales víctimas, y si las condiciones del viaje son malas para unos, también lo son para otros.
- Otro aspecto de interés es la legislación relacionada con el transporte propiamente dicho, en la que están implicadas no solamente las compañías operadoras, sino también el personal contratado, que debe realizar un cumplimiento estricto de la normativa.
- Por otra parte, en la actualidad cada vez tiene más importancia la calidad de los servicios prestados por las empresas por lo que es imprescindible analizar el marco legislativo referente a los derechos de los consumidores.
- La calidad del producto, tanto del servicio final como de los componentes intermedios, deberá ser regulada a través de una serie de protocolos o normas técnicas que se analizarán en este apartado.
- Finalmente, no hay que olvidar que en buena medida la legislación estatal se regula por directivas comunitarias y éstas también serán tenidas en cuenta.

Toda esta panoplia legislativa y reglamentaria debe ser considerada, analizada y coordinada para que la accesibilidad tenga un lugar, no como un elemento más, sino como un componente transversal incorporado en cualquiera de los niveles que inciden sobre el transporte: la seguridad, los viajeros, la calidad del servicio o los derechos y deberes de los trabajadores.

### **3.1. LEGISLACIÓN EN MATERIA DE INTEGRACIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES**

Un gran parte de la normativa en materia de igualdad de oportunidades ya ha sido analizada en el capítulo segundo de esta guía, pero ahora es necesario desarrollar estos aspectos con un grado mayor de detalle.

La Constitución española (1978) establece la obligación de las administraciones públicas en el fomento de la igualdad y el desarrollo individual de las personas, transfiriendo las competencias a las comunidades autónomas; en concreto, las relacionadas con la accesibilidad, desarrolladas desde 1988 al 2000, a través de la elaboración de decretos y leyes de accesibilidad, en las que se dedica un espacio sectorial al transporte.

- En el artículo 9.2 se dice que: "Corresponde a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad del individuo y de los grupos en que se integra sean reales y efectivas; remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud y facilitar la participación de todos los ciudadanos en la vida política, económica, cultural y social".
- El texto constitucional recalca los derechos y deberes fundamentales de las personas: en el artículo 10.2. se señala que: "Las normas relativas a los derechos fundamentales y a las libertades que la Constitución reconoce se interpretarán de conformidad con la Declaración Universal de Derechos Humanos y los tratados y acuerdos internacionales sobre las mismas materias ratificados en España".
- Finalmente, el artículo 49 se dedica en exclusiva a las obligaciones de la administración respecto a las personas con discapacidad señalándose que: "Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos".

En 1982 se aprueba la *Ley de Integración Social de los Minusválidos* que, entre otros aspectos, estableció los mecanismos necesarios para facilitar la movilidad de los entonces denominados *minusválidos*, a través de la adopción de medidas técnicas y mediante la adaptación progresiva de los transportes públicos.

En el ámbito internacional, tanto Naciones Unidas como la Unión Europea, trabajan actualmente en la preparación de documentos programáticos y/o jurídicos sobre la protección de los derechos de las personas con discapacidad, y así lo reconoce la *Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea* (2000), o el *Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales*.



Pero será la *Ley de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad* (LIONDAU), aprobada en diciembre del 2003 por el Parlamento español<sup>1</sup>, la que deje claros los objetivos relacionados con la igualdad de oportunidades y la necesidad de conseguir una verdadera integración de las personas con discapacidad. Es una norma que complementa a la anterior y da un renovado impulso a las políticas de equiparación de las personas con discapacidad. Recoge actuaciones contra la discriminación y medidas de acción positiva de carácter específico para prevenir y compensar las dificultades y desventajas que tienen las personas con discapacidad en su incorporación plena en la sociedad. Se trata de una ley enmarcada en una lucha contra la discriminación y en la búsqueda de la accesibilidad integral.

El concepto de accesibilidad está muy unido al modelo de "vida independiente", que defiende la participación activa de las personas con discapacidad como ciudadanos titulares de derechos, que pueden tomar decisiones sobre su propia existencia y no meros pacientes o beneficiarios de decisiones ajenas.

El movimiento a favor de una vida independiente exigió en un primer momento entornos más practicables. Posteriormente, se pasó a demandar "diseño para todos", reivindicando la accesibilidad universal como condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas.

Esta ley recoge, los principios y estrategias de *no discriminación y accesibilidad universal*, que se unen a la acción positiva para constituir la red sobre la que se estructura un conjunto de disposiciones destinadas a perseguir con nuevos medios un objetivo ya conocido: garantizar y reconocer el derecho que asiste a las personas con discapacidad a la igualdad de oportunidades en todos los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social.

La LIONDAU constituye un punto de inflexión en las políticas públicas de la discapacidad, al introducir y actualizar nuevas dimensiones en relación con otras políticas como la garantía jurídica de la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la accesibilidad universal inspirada en orientaciones de la Unión Europea y de las Naciones Unidas.

Se trata de pasar de un sistema que declara derechos a otro que además los desarrolla, dotando a las personas con discapacidad y a sus organizaciones de instrumentos efectivos para la tutela de sus derechos y libertades básicas. De esta forma, la ley lleva la discapacidad al campo de los derechos humanos y se convierte en un instrumento que puede contribuir a avanzar en la plena equiparación de las personas con discapacidad.

### 3.2. LEGISLACIÓN REFERENTE A LA SEGURIDAD EN LA CIRCULACIÓN

El Libro Blanco del Transporte<sup>2</sup> tiene como uno de sus objetivos centrales reforzar la seguridad vial reduciendo las víctimas derivadas de los accidentes de tráfico al 50%. Este objetivo ha sido recogido por el Ministerio de Fomento en la elaboración del Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (2004). El transporte por carretera es el modo más peligroso y el que más vidas humanas sacrifica; en España supuso en 2002 la muerte de 5.347 personas y 146.917 heridos<sup>3</sup>, muchos de ellos graves que engrosarán las filas de nuevos discapacitados. La siniestralidad laboral relacionada con el transporte también es importante; en ese mismo año fallecieron 458 conductores profesionales y 821 personas ajenas a la conducción, aunque los relacionados con el transporte regular de viajeros únicamente representaron el 0,45% de todos los accidentes laborales en carretera. Entre los conductores de autobuses se registraron cuatro muertos y 78 heridos, 22 de ellos graves. No se tiene información específica sobre el destino de los pasajeros que ocupaban los vehículos.

Hay que reconocer la seguridad implícita a los modos de transporte conducidos por profesionales, como el transporte regular de viajeros por carretera; sin embargo, existen deficiencias que convendría superar y que constituyen un factor de disuasión para cierto usuarios con discapacidad. Se trata de las consecuencias derivadas del modo de

1) Ley 51/2003, de 2 diciembre, *LIONDAU, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal*.

2) Libro Blanco. La política europea de transportes de cara al 2010: la hora de la verdad. Bruselas. COM (2001).

3) Anuario estadístico de accidentes. Dirección General de Tráfico, 2002, e Informe sobre Accidentalidad Laboral y Vial en 2002. Federación de Comunicación y Transportes de CCOO.

conducción, arrancadas, frenazos bruscos o excesiva velocidad, situaciones que en algunos casos no respetan la normativa existente.

En primer lugar, los trabajadores del transporte regular de viajeros por carretera son los responsables de la circulación de los vehículos, y por tanto, son los conductores quienes tienen obligación de cumplir la legislación vigente para garantizar la máxima seguridad de los pasajeros. Existe normativa relacionada con este aspecto:

- Por un lado, la Ley sobre Trafico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, el Reglamento General de Circulación, el Reglamento General de Conductores, recientemente reformados, y el Código de Circulación.
- Por otro lado, las normativas que cada ayuntamiento desarrolla a través de las ordenanzas municipales en materia de tráfico y circulación.

Al ser las normativas municipales muy distintas y adaptarse normalmente a las regulaciones de rango superior, se va a analizar únicamente la legislación de rango estatal.

La **Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial**<sup>4</sup> regula a través de la reglamentación, las normas con las que se ha de guiar la circulación en la carretera, respecto a la velocidad, las maniobras, los tiempos de conducción o la distancia de seguridad entre vehículos. Los autobuses y las personas que los conducen se regirán también por esta normativa tal y como se regula en su Título I – Anexo en el que se define un autobús como

*"el automóvil concebido y construido para el transporte de personas, con capacidad para más de nueve plazas, incluido el conductor, y autobús articulado compuesto por dos secciones rígidas unidas por otra articulada que los comunica".*

La ley determina la forma en que se debe realizar la conducción del transporte colectivo de personas; así en el artículo 11, se dice que:

*"El conductor deberá efectuar las paradas y arrancadas sin sacudidas ni movimientos bruscos, lo más cerca posible del borde derecho de la calzada, y se abstendrá de realizar acto alguno que le pueda distraer durante la marcha; el conductor, y en su caso el encargado, tanto durante la marcha como en las subidas y bajas, velaran por la seguridad de los viajeros".*

Regula también algunas obligaciones de los pasajeros, como la prohibición de que los viajeros (Art.11.e) lleven consigo cualquier animal, salvo que exista en el vehículo lugar destinado para su transporte; se exceptúan de esta prohibición, siempre bajo su responsabilidad, a los invidentes acompañados de perros especialmente adiestrados como lazarios.

El artículo 50 determina las limitaciones de velocidad en vías urbanas y travesías, fijando que *"la velocidad máxima que no deberán rebasar los vehículos en las vías urbanas y travesías se establece con carácter general, en 50 Km./h"*. Los umbrales se definen en el Reglamento General de Conductores, que se describirá más adelante.

La distancia entre vehículos es fundamental a la hora de evitar accidentes cuando se producen situaciones imprevistas; el artículo 54 lo regula de la siguiente forma:

*"Todo conductor de un vehículo que circula detrás de otro deberá dejar entre ambos un espacio libre que le permita detenerse en caso de frenado brusco, sin colisionar con él, teniendo en cuenta, especialmente las velocidades y las condiciones de adherencia y frenado".*

Completando el articulado con el apartado segundo en el que se dice:

*"La separación que debe guardar todo conductor de vehículos que circule detrás de otro sin señalar su propósito de adelantamiento, deberá ser tal que permita que a su vez le siga adelantarlo con seguridad. Los*

4) R.D Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

*vehículos con peso máximo autorizado superior a 3.500 Kg. y los vehículos y conjunto de vehículos de más de 10 m de longitud total deberán guardar a todos los efectos, una separación mínima de 50 m".*

La ley dedica el capítulo tercero a los tiempos de conducción y descanso, y considera en el artículo 120 que "afecta a la seguridad vial, la superación de los tiempos de conducción o la minoración de los períodos de descanso obligatorios en los porcentajes señalados al efecto en la legislación de transportes". Este aspecto quedará definido con más detalle en el desarrollo de la directiva 2002/15/CE y en el R.D.1561/1995, que se analizarán en el apartado siguiente sobre la seguridad en el trabajo.

El **Reglamento General de Conductores** es otra normativa sobre tráfico que está relacionada con la seguridad de los pasajeros. En el capítulo segundo regula los permisos necesarios que debe poseer el conductor del vehículo, y serán:

- D1. Automóviles destinados al transporte de personas cuyo número de asientos, incluido el del conductor, sea superior a nueve, y no exceda de 17 (vehículo de longitud entre 5,50 m y 7 m).
- D. Automóviles destinados al transporte de personas cuyo número de asientos, incluido el del conductor, sea superior a 9. Dichos automóviles podrán llevar enganchado un remolque cuya masa máxima autorizada no exceda de 750 Kg (autobuses de longitud no inferior a 9 m). La limitación de longitud de un vehículo es de 15 metros para autobuses y 17 metros si son articulados.

Recientemente se han realizado una serie de modificaciones<sup>5</sup> que son de interés para el transporte en autobús; este es el caso de la prohibición de pantallas con imágenes, debido a que pueden distraer al conductor, o las limitaciones máximas de velocidad, que quedan de la siguiente forma: 100 Km/h en autopistas y autovías, de 90 Km/h en carreteras convencionales, así como en el resto de carreteras convencionales que tengan un arcén pavimentado de 1,50 metros o más de anchura, o más de un carril para alguno de los sentidos de la circulación, y de 80 Km/h en el resto de vías fuera de población. Además, se incluye un aspecto que no estaba regulado anteriormente como es el de los "autobuses con viajeros de pie", señalándose que en el caso de que esté autorizado, la velocidad máxima permitida, cualquiera que sea el tipo de vía fuera de poblado, no será superior a 80 Km/h.

El **Código de la Circulación** dedica el capítulo duodécimo a los transportes colectivos de viajeros y servicios públicos de transporte de mercancías. Por un lado, el artículo 186 se centra en las autorizaciones y dice:

*"Se conceden por el Ministerio de Obras Públicas para los servicios interurbanos y por los respectivos municipios, para los urbanos cuando estos últimos se deban realizar utilizando carreteras del Estado o de la provincia, el Ayuntamiento dará cuenta del Ministerio de Obras Públicas de la autorización que de él se solicita, para que éste, previo informe de la Jefatura de Obras Públicas y de la Diputación Provincial, en su caso, señale las condiciones que al tráfico y buena conservación del camino convenga".*

El artículo 187 se centra en los servicios regulares interurbanos, y el 190 regula algunos aspectos del personal de servicio, señalando que:

*"Los vehículos destinados al transporte regular colectivo de viajeros llevarán dos conductores que reúnan las condiciones reglamentarias, siempre que el recorrido de la etapa sea superior a 400 Km o exija más de ocho horas de actuación directa del conductor (el exceso de tiempo de conducción se considera infracción grave). Esta obligación puede sustituirse por medio de relevos de conductores dispuestos convenientemente para no rebasar dichos límites (normas sobre tiempos de conducción y descanso RD 2242/1996, de 18 de octubre, y Reglamento 3820/85 de la CE). Cada vehículo llevará a su servicio un conductor, y con carácter facultativo un cobrador. Este último, o en su defecto el conductor, será el representante de la empresa durante el viaje con atribuciones para hacer cumplir al público las normas relativas a policía e higiene".*

5) R.D. 1598/2004, de 2 de julio, por el que se modifica el Reglamento General de Conductores por el R.D. 772/1997, de 30 de mayo.

También se regulan los dispositivos de limitación de velocidad, que ya venía legislado por el R.D. 2488/1994, de 23 de diciembre, sobre la utilización, instalación y comprobación de funcionamiento de dispositivos de limitación de velocidad en determinadas categorías de vehículos. Se dice que los

*"vehículos a motor destinados al transporte de las personas que tengan además del asiento del conductor más de ocho plazas (categoría M3) y cuyo peso máximo autorizado sea superior a 10 Tn métricas, deberán estar equipados de dispositivos en los que la velocidad máxima esté limitada a 100 Km./h."*

### 3.3. NORMATIVA DE SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

Los empleados de una compañía serán tanto más *accesibles*, cuanto mejores sean las condiciones laborales de las que disfruten. Éstas pueden ser mejoradas mediante el seguimiento adecuado del responsable de salud laboral, gracias a acuerdos específicos del comité de empresa y a la definición de las condiciones laborales en los convenios colectivos, bien sea de empresa, provincial o estatal<sup>6</sup>. Pero la responsabilidad final recaerá sobre la dirección de la compañía de transporte, que debe evitar presionar a los trabajadores con horarios excesivos y difíciles de cumplir, especialmente a las plantillas de conductores que tienen obligación de disfrutar de los tiempos de descanso determinados por la ley. Asimismo, debe dotarles de los recursos económicos, formativos y de infraestructura necesarios (flota de vehículos renovados, espacios de descanso, etc.) para cumplir con las necesidades de accesibilidad de las personas con discapacidad.

La Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales<sup>7</sup>, vela también por la seguridad e higiene en el trabajo; esta normativa obliga a empresarios y trabajadores a desarrollar una política de protección de la salud de los empleados mediante la prevención de los riesgos derivados de su trabajo. La ley se articula en base a los principios de *"eficacia, coordinación y participación"*, ordenando tanto la actuación de las diversas administraciones públicas con competencia en materia preventiva como la necesaria participación en dicha actuación de empresarios y trabajadores.

#### Derechos y obligaciones

En el sector del transporte regular de viajeros por carretera existe un conjunto de deberes y obligaciones empresariales como consecuencia de las situaciones de riesgo (fatiga, estrés, niveles de contaminación en intercambiadores y estaciones, etc.) que exigen planificar la prevención desde el momento mismo del diseño del proyecto empresarial. A esto van unidas la información y la formación de los trabajadores con la finalidad de conseguir un mejor conocimiento tanto del alcance real de los riesgos derivados del trabajo como de la forma de prevenirlos y evitarlos.

Entre las obligaciones empresariales que establece la ley se encuentra la garantía de los derechos reconocidos al trabajador. Los empleados tienen derecho de consulta y participación en relación a las cuestiones que afectan a la seguridad y salud en el trabajo, tal y como se expresa en el artículo 2:

**"Objeto: promover la seguridad y la salud de los trabajadores mediante la aplicación de medidas y el desarrollo de las actividades necesarias para la prevención de riesgos derivados del trabajo. Los principios generales relativos a la prevención de los riesgos profesionales para la protección de la seguridad y de la salud, eliminación o disminución de los riesgos derivados del trabajo, la información, la consulta, la participación equilibrada y la formación de los trabajadores en materia preventiva en los términos señalados en la presente disposición".**

6) En algunos casos los trabajadores del transporte regular de viajeros por carretera no logran acordar un convenio colectivo, este es el caso de los trabajadores del sector en la Comunidad de Madrid, y se rigen por el laudo arbitral de rango estatal, 2001.

7) Se modificó por la Ley 50/1998, de 30 de noviembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social. Igualmente, el Estatuto de los Trabajadores regula en su artículo 34.4 el cómputo de la jornada de trabajo en los transportes urbanos.

La ley va más allá del ámbito propiamente empresarial y regula también las obligaciones básicas que afectan a los fabricantes, importadores y suministradores de maquinaria, equipos, productos y útiles de trabajo, entre los que se encontraría la flota de autobuses. Este planteamiento está relacionado con la normativa comunitaria de mercado interior dictada para asegurar la exclusiva comercialización de aquellos productos y equipos que ofrezcan los mayores niveles de seguridad para los usuarios. El artículo 15 señala que el empresario es el responsable de los riesgos laborales que se produzcan en su compañía, y que, por tanto, tiene la obligación de evitarlos.

## La jornada laboral

Uno de los aspectos más relacionados con la seguridad del transporte por carretera es la regulación de la jornada laboral y de los tiempos de descanso de los trabajadores, en concreto de los conductores de autobuses. Como ya se ha señalado, la conducción lleva aparejada una serie de riesgos asociados al estrés crónico y la fatiga, causantes de distracciones y accidentes irremediables. El tiempo de trabajo viene siendo regulado a nivel estatal por el R.D. 1561/1995, de 21 de septiembre, sobre Jornadas especiales de trabajo.

La sección cuarta del real decreto está destinada a los transportes, y en su artículo 8 define lo que se entiende por tiempo de trabajo efectivo y tiempo presencial:

*Se considera "tiempo de trabajo efectivo" aquel en el que el trabajador se encuentre a disposición del empresario y en el ejercicio de su actividad, realizando las funciones propias de la conducción del vehículo o medio de transporte u otros trabajos durante el tiempo de circulación de los mismos, o trabajos auxiliares que se efectúen en relación con el vehículo o medio de transporte, sus pasajeros o su carga. Y se define "tiempo de presencia" como "aquel en el que el trabajador se encuentra a disposición del empresario sin prestar trabajo efectivo, por razones de espera, expectativas, servicios de guardia, viajes sin servicio, averías, comidas en ruta u otras similares".*

En el apartado segundo de este artículo se afirma que los trabajadores: *"No podrán hacer una jornada diaria total superior a 12 horas, incluidas en su caso las horas extraordinarias"*<sup>8</sup>.

En el apartado tercero se regulan los tiempos de presencia que no *"podrán exceder las 20 horas semanales de promedio en un período de referencia de un mes, y se distribuirán con arreglo a los criterios pactados [...] La hora de presencia no computará a efectos de duración máxima de la jornada ordinaria de trabajo ni para el mínimo de horas extraordinarias"*.

El artículo 11 se dedica a los límites de conducción y descanso en el transporte por carretera, y se afirma en el apartado segundo que:

*"Ningún trabajador podrá conducir de manera intermitente más de cuatro horas y media sin hacer pausa. La duración mínima de la pausa será de 45 minutos, pudiéndose fragmentar en interrupciones de al menos 15 minutos cada una a lo largo de cada período de conducción. Durante las pausas no se podrá efectuar trabajo efectivo".*

El apartado tercero regula el tiempo total de conducción que no deberá exceder de 9 horas diarias, pudiéndose llegar excepcionalmente a 10 en un máximo de dos días a la semana, ni de 90 horas en un período de dos semanas consecutivas. Además, el apartado cuarto afirma que se deberán garantizar al menos 11 horas consecutivas de descanso por cada período de 24 horas. Y finalmente el apartado quinto dice que se debe garantizar un descanso de 45 horas consecutivas a la semana, incluidas las correspondientes al descanso entre jornadas, pudiéndose reducir a 36 horas consecutivas.

Como se puede comprobar, además de los aspectos enrevesados del cómputo de horas de trabajo de los profesionales del transporte, en general se puede afirmar que tienen horarios muy extensos, más aún cuando la actividad

<sup>8)</sup> Edición digital continua; periódico digital de Alicante (15.10.2004) aparecía una noticia en la que se afirmaba que los trabajadores de la línea Gijón-Irún-Hijuelas realizan entre 14 y 16 horas sin descansar el mínimo establecido.



que realizan debe considerarse como arriesgada. Por esta razón, la Comisión Europea ha aprobado una nueva directiva que será de obligado cumplimiento para los Estados miembros a partir del 23 de marzo del 2007, relativa a la ordenación del tiempo de trabajo de las personas que realizan actividades móviles de transporte por carretera, que delimita sustancialmente los períodos laborales<sup>9</sup>; esta norma tiene por objetivo garantizar la seguridad de los transportes, así como la salud y seguridad de las personas afectadas.

Entre los aspectos que revisa esta directiva se encuentran la duración de los tiempos máximos de trabajo semanal *"que no superaran las 48 horas, pudiendo llegar la duración máxima a 68 horas, si la duración media calculada sobre un período de cuatro meses no excede las 48 horas"*, y las pausas de las personas que realizan actividades móviles de transporte por carretera

*"que no trabajarán más de seis horas consecutivas sin pausa; el trabajo se interrumpirá con una pausa de 30 minutos como mínimo si el tiempo de trabajo total se halla comprendido entre seis y nueve horas, y con una pausa de 45 minutos como mínimo si el tiempo de trabajo total es de más de nueve horas".*

También se regula el trabajo en período nocturno, que no podrá exceder de 10 horas por cada período de 24 horas.

Como se observa, los cambios son significativos y han sido recibidos por las compañías de transporte como un jarro de agua fría, afirmando que no podrán afrontar el sobrecoste que supone esta nueva legislación. Sin embargo, cada vez parece más urgente la implantación de esta modificación, sobre todo si se tienen en cuenta los argumentos de la directiva que aluden a estudios que demuestran que el organismo humano es muy sensible a las perturbaciones ambientales, así como a diferentes formas de organizar el trabajo especialmente penoso. Esto es lo que ocurre con el transporte por carretera, poniéndose en peligro no sólo la salud de los trabajadores, sino la seguridad vial en general.

Profesionales del transporte con tiempos de trabajo y descanso regulados de una forma más racional han de tener una mejor predisposición ante el pasajero, y esto redundará en el comportamiento favorable hacia las personas con discapacidad.

9) Directiva 2002/15/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2002, relativa a la ordenación del tiempo de trabajo de las personas que realizan actividades móviles de transporte por carretera.

### **3.4. LEGISLACIÓN RELACIONADA CON EL FUNCIONAMIENTO DEL TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR DE VIAJEROS**

No cabe duda que para mejorar la accesibilidad de los autobuses hay que referirse a la legislación relacionada con el transporte. La Ley de Ordenación del Transporte Terrestre (LOTT) determinará las reglamentaciones necesarias para poder operar en régimen concesional en la legalidad vigente. Igualmente, habrá de tenerse en cuenta las estrategias estatales y comunitarias de transporte, así como aquellas leyes autonómicas que legislen en la materia.

El nuevo marco estratégico comunitario que plantea el *Libro Blanco del Transporte, "La política europea de transportes de cara al 2010: la hora de la verdad"*, intenta reforzar la calidad del transporte por carretera y apuesta por el desarrollo de transportes urbanos de calidad.

Por su parte, el Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (PEIT) tiene entre sus prioridades y ámbitos de actuación la planificación sectorial del transporte por carretera, aspecto este que había sido abandonado en los últimos años y que ahora se considera como un elemento fundamental del conjunto del sistema de transporte.

Entre otras medidas, el PEIT plantea la modificación del Reglamento de la LOTT. En España, la **Ley 16/1987, de 30 julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres (LOTT)**, y las modificaciones de la norma por la Ley 29/2003, de 8 octubre, son las que ordenan el transporte terrestre en su conjunto, estableciendo normas de aplicación general. Las comunidades autónomas pueden desarrollar su regulación dentro del marco general de la LOTT, sin que sea preciso que cada una promulgue su propia legislación de transporte. La ley se aplica tanto al transporte urbano como interurbano, respetándose la competencia municipal.

Esta ley contribuye a flexibilizar el sistema de ordenación del transporte y a potenciar a las empresas que intervienen en el sector a través de un amplio abanico de medidas, entre las que destaca la mejora del ejercicio de la profesión de transportista de viajeros, pudiendo trabajar tanto en discrecional como regular. El capítulo segundo incluye las necesidades de movilidad de las personas con discapacidad en su artículo 4, que dice:

**"Los poderes públicos promoverán la adecuada satisfacción de las necesidades de transporte de los ciudadanos en el conjunto del territorio español, en condiciones idóneas de seguridad, con atención especial a las categorías sociales desfavorecidas y a las personas con movilidad reducida, así como a las zonas y núcleos de población alejados o de difícil acceso".**

La ley marca las directrices generales que podrán adoptarse para corregir posibles deficiencias estructurales del sistema de transporte, para ello el artículo 13 anima "*la eliminación de las insuficiencias y de los excesos de capacidad vigiendo la implantación y mantenimiento de servicios o actividades del transporte, acordado con las necesidades de la demanda*". Los planes de explotación a que se refiere el apartado anterior deberán tener en cuenta las necesidades de los usuarios, la estructura de los servicios que se integren en la concesión y las exigencias de la ordenación territorial.

La ubicación de estaciones de transporte por carretera deberá ser previamente aprobada por las comunidades autónomas o, en su caso, por el Estado, cuando éste fuera competente. Para el otorgamiento de dicha aprobación deberá presentarse por el correspondiente ayuntamiento un proyecto elaborado con arreglo a las prescripciones reglamentarias que se determine en un concurso público. Sin embargo, no se menciona en ningún momento el establecimiento de criterios de accesibilidad de la estación.

La **Orden FOM/3398/2002, de diciembre**, establece las normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera; también señala las obligaciones que deben realizar las empresas con el fin de que los órganos administrativos competentes cuenten con un conocimiento suficiente de las operaciones mercantiles realizadas para alcanzar un eficaz desarrollo de las funciones de control, inspección y saneamiento del mercado. Posteriormente el Ministerio de Fomento elaboró una ley reguladora del contrato de concesión pública<sup>10</sup> en la que se tienen en cuenta el grado de accesibilidad de las obras públicas y los vehículos a la hora de otorgar un concurso, y que se detallarán en apartados siguientes.

10) Ley 13/2003, de 23 de mayo, reguladora del contrato de concesión pública.

La **Directiva 2001/85/CE del Parlamento y del Consejo, de 20 de noviembre de 2001**, relativa a las disposiciones especiales aplicables a los vehículos utilizados para el transporte de viajeros con más de ocho plazas, además del asiento del conductor, modifica las directivas 70/156/CEE y 97/27/CE con el objeto de obtener requisitos armonizados en todos los Estados miembros. En el punto 7 se especifica que hay que tener en cuenta los progresos realizados en la mejora de la accesibilidad para las personas con movilidad reducida a los vehículos de las clases I y II, de tal forma que conviene autorizar, para los tipos de vehículos existentes, una inclinación más acentuada en determinadas partes del pasillo que para los nuevos vehículos.

La finalidad principal de la directiva es garantizar la seguridad de los viajeros. Resulta asimismo necesario prever prescripciones técnicas sobre la accesibilidad de los vehículos regulados por la directiva para las personas con movilidad reducida de conformidad con la política social y de transportes; debe hacerse todo lo posible para mejorar la accesibilidad de las personas de movilidad reducida bien mediante soluciones técnicas aplicables al vehículo, como se contempla en la presente directiva, o combinando dichas soluciones con una infraestructura local adecuada que garantice el acceso a los usuarios de silla de ruedas.

Los contenidos de esta directiva deberían haber sido transpuestos desde del 13 de febrero del 2004 los Estados miembros dejarán de conceder o denegar la homologación CE a vehículos y carrocerías como unidades técnicas independientes; en las mismas circunstancias se encontraría la matriculación, venta o puesta en circulación de vehículos nuevos y de carrocerías nuevas como unidades técnicas independientes.

En el artículo 3.1 se deja claro que los "*vehículos de la clase I serán accesibles a las personas con movilidad reducida, incluidos los usuarios de las sillas de ruedas, con arreglo a las prescripciones técnicas que figuran en el Anexo VII*". Sin embargo, la directiva deja libertad a los Estados miembros para escoger la solución que juzguen más apropiada en la mejora de la accesibilidad de los vehículos que no pertenezcan a la clase I y estén provistos de dispositivos para viajeros con movilidad reducida y/o usuarios de silla de ruedas, debiéndose ajustar al Anexo VII.

### 3.5. NORMATIVA RELACIONADA CON LOS DERECHOS DEL PASAJERO

Los usuarios con discapacidad no solamente se verán amparados por las normativas relacionadas con la igualdad y la no discriminación sino también por la legislación general que determina los derechos del pasajero a nivel estatal, así como los reglamentos de viajeros de las diferentes compañías operadoras que dispongan del desarrollo normativo necesario.

El Libro Blanco del Transporte<sup>11</sup> reconoce los derechos y obligaciones de los usuarios, y señala que debe desarrollarse el acceso del ciudadano europeo a unos servicios de transporte de calidad. Actualmente sólo tiene regulación uniforme el modo aéreo. La intención de la Comisión es ampliar la protección a otros modos, entre los que se encuentra el transporte público regular de viajeros por carretera.

El Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte, PEIT (2004), del Ministerio de Fomento, tiene entre sus prioridades la "definición de los derechos y obligaciones de los usuarios de los servicios regulares de transporte de viajeros por carretera", así como la publicación de la Carta de los Derechos del Pasajero.

Actualmente, los derechos de los usuarios del transporte regular de viajeros por carretera se regulan como un servicio a través de la **Ley 26/1984, de 19 de julio, de defensa de los consumidores y usuarios en España**, tal y como se expresa en el artículo 1:

**"A los efectos de esta ley son consumidores o usuarios las personas físicas o jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales, bienes muebles o inmuebles, productos, servicios, actividades o funciones, cualquiera que sea la naturaleza pública o privada, individual o colectiva de quienes los producen, facilitan, suministran o expiden".**

11) Libro Blanco del Transporte. La política europea de transportes de cara al 2010: la hora de la verdad. Comisión Europea, 2001.

La Ley protege al consumidor de los riesgos para su salud o su seguridad, así como de las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión, en el artículo 23 diciendo que serán

*"Los poderes públicos y concretamente los órganos y servicios de las administraciones públicas competentes en materia de consumo, adoptarán o promoverán las medidas adecuadas para suplir o equilibrar las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión en que pueda encontrarse, individual o colectivamente, el consumidor o usuario".*

Para evitar estas situaciones se promoverán campañas o actuaciones programadas de control de calidad, con mención expresa de las personas, empresas o entidades.

El artículo 25 del capítulo octavo de la ley vela porque el consumidor y los usuarios afectados puedan exigir responsabilidades, de tal forma que *"tienen derecho a ser indemnizados por los daños y perjuicios que el consumo de bienes o la utilización de productos o servicios les irroguen, salvo que estén causados por su culpa exclusiva o por la de las personas de las que deba responder civilmente"*; considerando sometido a este régimen de responsabilidad a los medios de transporte.

Otra normativa que determina los derechos de los viajeros, tal y como se señalaba al principio, son los **reglamentos de viajeros** de cada una de las empresas concesionarias del transporte. Únicamente se ha podido acceder a los correspondientes de algunas compañías de transporte urbano, que los hacen públicos a través de sus páginas web. En general, se observan regulaciones similares para todas las compañías con algunas diferencias en el acceso de menores y en la posibilidad de llevar o no bultos.

En lo relativo al trato que deben recibir los viajeros por parte de los empleados de las empresas explotadoras del servicio de transporte en todos los casos se dice que han de ser tratados correctamente y atendidos en las condiciones de ayuda e información que les soliciten en asuntos relacionados con el servicio.

Algunas compañías señalan en sus reglamentos aspectos concretos en relación a los usuarios con algún tipo de discapacidad. En cuanto a los derechos de las personas con discapacidades temporales y personas mayores el reglamento de la TMB<sup>12</sup> determina que *"los usuarios con movilidad reducida, las mujeres embarazadas y las personas mayores tendrán asientos de uso preferente, los cuales estarán debidamente señalizados"*; igualmente, la EMT de Madrid<sup>13</sup> menciona el respeto por parte de los demás usuarios de las reservas de los asientos para personas de movilidad reducida.

Sobre el acceso de menores, existen algunas discrepancias en cuanto a la bonificación por edad, lo que no refleja ninguna compañía es sí considera o no persona con discapacidad a los menores.

En el caso de la EMT de Madrid, en su artículo 2 exceptúa a los menores de cuatro años de la obligación de portar título de transporte, normativa que rige igualmente en la TMB; sin embargo, los transportes urbanos de Sevilla<sup>14</sup> rebajan la edad a los tres años, y añade que siempre y cuando vayan acompañados de un adulto portador de un título de transporte.

En relación con la gratuidad del transporte, los servicios de la ciudad de Córdoba<sup>15</sup> otorgan pase gratuito a los pensionistas cuyos ingresos familiares estén por debajo del salario mínimo interprofesional.

Los reglamentos reflejan el derecho de que los usuarios realicen el viaje en un vehículo cuyo estado cumpla las debidas condiciones de comodidad, higiene y seguridad.

Como se recordará, los portadores de objetos o bultos de mano se encuentran incluidos en la clasificación inicial como personas con discapacidades temporales. En general, los reglamentos permiten el acceso a estos viajeros siempre que no supongan molestias o peligro para otros usuarios, pero en muchas ocasiones dejan a juicio del conductor la valoración de la dimensión de los objetos. Algunas compañías regulan las medidas de los bultos como la

12) Reglamento de viajeros de los servicios de transporte público de superficie en el ámbito de la Entitat Metropolitana del Transport, 2001.

13) Reglamento de viajeros de la Empresa Municipal de Transporte de Madrid, EMT.

14) Normas de Uso del Transporte Público. Transportes Urbanos de Sevilla S.A.M. (TUSSAM).

15) Reglamento de viajeros de los Autobuses de Córdoba, S.A. AUCORSA.

empresa de transportes urbanos de Córdoba que determina que no podrá exceder de 60 cm, sin especificar si se trata del ancho o del largo; los transportes de Sevilla señalan que para evitar molestias a los viajeros, el cliente subirá al vehículo sin portar bultos que ocupen el espacio del tránsito. La TMB, en el artículo segundo, dice que los usuarios tienen derecho a ser trasladados con los objetos y paquetes que lleven,

*"siempre que no sobrepasen las plazas y peso autorizados para el vehículo, que no supongan molestias o peligro para el resto de los viajeros, y cuyas medidas no sean superiores a 100 cm. x 60 cm. x 25 cm.; se expresa que no obstante, la empresa podrá autorizar el transporte y fijar las condiciones específicas de uso de portadores de determinados objetos, de uso común, cuyo tamaño fuese superior a los anteriormente determinados".*

Quizás donde la reglamentación es más uniforme entre las diferentes empresas sea en el acceso de las sillas de ruedas, aunque el desarrollo normativo no tiene en todos los casos el mismo nivel de precisión. En el caso de la EMT de Madrid se señala que

*"las personas de movilidad reducida podrán descender de los vehículos por la puerta destinada al acceso de viajeros, salvo que los autobuses incorporen dispositivos especiales que adaptarán para ellas".*

En las instrucciones de aplicación del reglamento de viajeros se considera que estos usuarios deberán viajar en los autobuses de piso bajo equipados con cinturones. En el caso de que los autobuses no dispongan de amarres, los usuarios de sillas de ruedas deberán ir acompañados de otra persona que se encargue de la inmovilización de la silla durante el viaje.

En el caso de los transportes cordobeses se especifica en el artículo 10 que el

*"viajero de movilidad reducida accede al vehículo con una silla de ruedas a través de la rampa dispuesta en su puerta central, éste deberá proceder a situarse de forma adecuada en el lugar reservado con el fin de que ésta quede totalmente inmovilizada. Asimismo, y con ayuda del resto de los usuarios, llevará a cabo el abono del billete correspondiente o cancelación del título de transporte".*

Los transportes urbanos de Gijón, EMTUSA, especifican en el artículo 63 del Reglamento de Viajeros que

*"las personas que quieran acceder al autobús en silla de ruedas podrán hacerlo por la puerta central, siempre que el vehículo vaya provisto de la correspondiente rampa o sistema de arrodillamiento. Podrán mostrar al conductor el carné acreditativo de su condición sin necesidad de cancelar tarjetas o sacar billetes en la zona delantera. Estos viajeros tendrán prioridad al ocupar el espacio que se les reserva en la plataforma central y que está dotado de las correspondientes fijaciones de seguridad".*

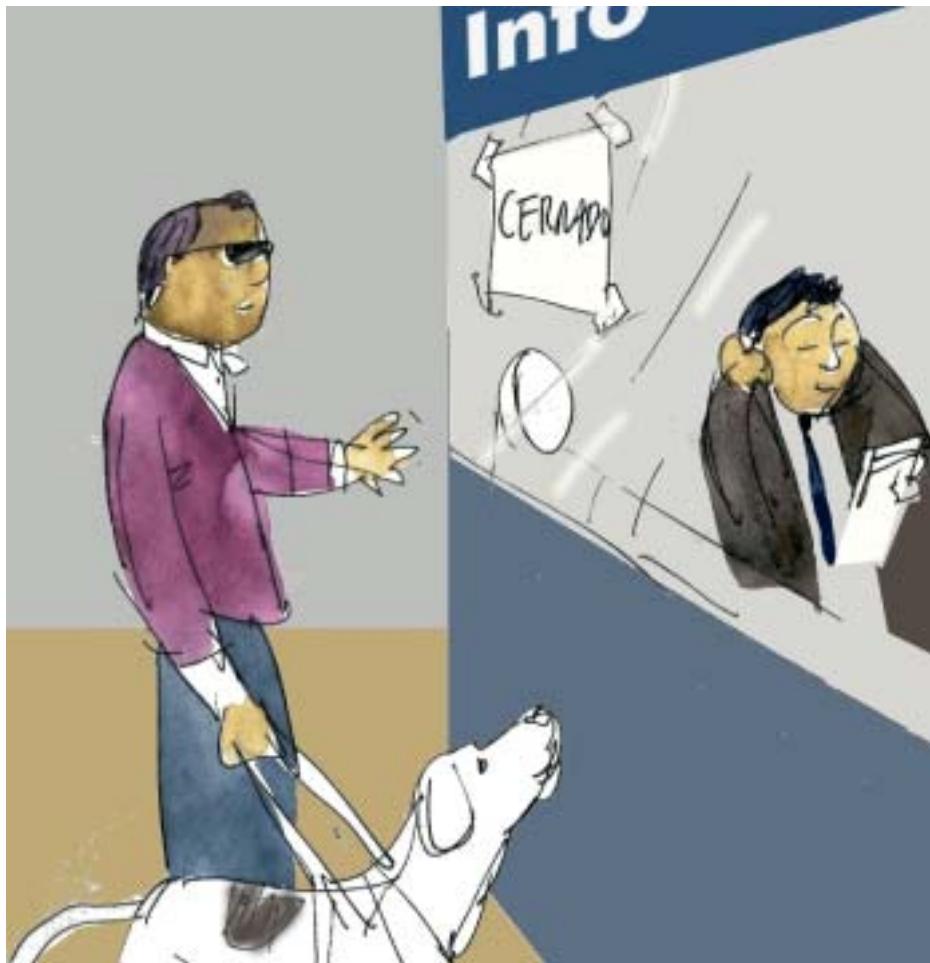
La TMB regula este aspecto de forma muy similar, añadiendo que las empresas podrán determinar las condiciones de utilización de la rampa de acceso para otros supuestos concretos.

Otras personas que son consideradas como discapacitadas temporales son aquellas que se desplazan con un carrito de bebé; el acceso de estos carritos se determina de forma diferente en cada compañía. En la TMB el artículo 4.4 especifica que

*"si se accede al vehículo con cochecitos de niños se procurará que estén plegados. En caso contrario, deberán situarse en el lugar convenientemente señalizado de acuerdo con el Decreto 135/1995, de 24 marzo, del Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya".*

La empresa de transportes de Gijón señala en su artículo 62 que

*"los viajeros que quieran acceder al autobús con carritos de bebé podrán hacerlo, siempre que el autobús sea de plataforma baja (sin escalones), por la puerta delantera sin necesidad de plegar el vehículo, y ocuparán la plataforma central, procurando la mayor seguridad del mismo, haciendo uso de los elementos de seguridad. Será el conductor el que podrá decidir si se dan las circunstancias de ocupación y seguridad en el autobús para permitir el acceso".*



La EMT de Madrid no permite actualmente el acceso de carritos de bebé desplegados; se debe recoger el cochecito, tomar el bebé en brazos y al mismo tiempo pagar. La Consejería de Transportes e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid está redactando actualmente la fórmula que determine, la seguridad y las limitaciones de acceso de carritos.

Cuando se trata de personas con discapacidades visuales su acceso está regulado en casi todos los reglamentos. La EMT de Madrid señala que:

*"Las personas afectadas por deficiencias visuales de carácter grave o severo, acompañadas de perros guía, podrán acceder con éstos a los vehículos, en los términos establecidos por la Ley 23/1998, de 21 de diciembre, de la Comunidad de Madrid".*

En los transportes sevillanos se permite "viajar gratuitamente a la persona que acompañe al invidente, siempre que presente carné de afiliado a la ONCE y su título de viaje correspondiente". En la empresa de autobuses de Córdoba se prohíbe subir con animales, excepto

*"los perros guía que según el artículo 1 de la Ley 5/99 de la Comunidad Autónoma de Andalucía establece que todas las personas con disfunción visual, total o severa, que vayan acompañados de perros-guía pueden acceder a los lugares públicos, incluidos los medios de transporte colectivo".*

En el caso de los transportes de Gijón, el reglamento es más confuso, al mencionar que

*"excepto los animales de los invidentes que porten autorización de la Dirección para viajar con perro-guía, y la ocupación del vehículo lo permita con seguridad para las personas".*

Un aspecto que puede dificultar la accesibilidad de las personas con discapacidad es la presencia de aparatos de radio o música en funcionamiento. Éstos deben ser considerados como elementos potencialmente distorsionadores de la comunicación y la información que el conductor, o los sistemas de los que esté dotado el vehículo, pue-

dan emitir o recibir (ejemplo, la señal de parada). En general, no se prohíbe su utilización, el reglamento de la EMT de Madrid especifica "*no utilizar radios ni aparatos de reproducción de sonido a un volumen que pueda resultar molesto a los demás usuarios. No viajar en sitios no habilitados para ello*", y la empresa de Guagás Municipales de Gran Canaria señala entre los derechos del viajero que podrá solicitar del conductor que no haya música u otras emisiones radiofónicas estridentes.

Como se ha podido observar, existen muchas situaciones relacionadas con la accesibilidad de las personas con discapacidad que aún no están reguladas, y otras que, aun estandolando, no facilitan ni ayudan a mejorar el uso normalizado del transporte público.

### 3.6. LA NORMATIVA SOBRE LAS OBLIGACIONES DE LOS PROFESIONALES DEL TRANSPORTE

El comportamiento y las tareas o funciones de los trabajadores es de vital importancia para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad; su colaboración y ayuda se hacen en ocasiones, imprescindibles si se desea lograr una accesibilidad integral; las obligaciones de los empleados en el transporte se regulan a través de documentación muy diversa.

La Constitución de 1978 dota a los trabajadores del derecho a sindicarse y ejercer el derecho de huelga (art. 28.2). Esto puede afectar al funcionamiento del servicio y a la calidad del mismo, aunque se trate de un aspecto puntual en el funcionamiento global del transporte. Además, los empleados están protegidos por el Estatuto de los Trabajadores<sup>16</sup>, que establece unos mínimos en cuanto a la regulación de la jornada que no pueden ser vulnerados por el empresario.

El convenio colectivo es otro instrumento regulador; consiste en una norma de obligado cumplimiento por quienes lo firman; normalmente se efectúa entre dos partes: por un lado, las asociaciones patronales y por otra, los sindicatos delegados cuando se trate de un convenio de empresa. El objeto es fijar las condiciones que afectan a un sector o una empresa determinada.

Los trabajadores del sector de transporte regular de viajeros por carretera se rigen a través de convenios de negociación colectiva. Éstos pueden tener carácter estatal, provincial o de empresa. Actualmente, en el ámbito estatal no existe propiamente convenio, y el sector se rige a través del laudo arbitral que se aplica a todas las empresas de transporte de viajeros por carretera. Este acuerdo fue firmado por la Asociación Española Empresarial de Transporte de Viajeros (ASINTRA) y la Federación Nacional Empresarial de Transporte de Autobús (FENEBUS), de una parte, como representantes de la patronal y, de otra, por la Federación Estatal de Transporte, Comunicaciones y Mar de UGT y la Federación de Comunicación y Transporte de CCOO, como representantes de los trabajadores. Entró en vigor el 1 de enero del 2001 con carácter indefinido. El laudo arbitral establece las disposiciones reguladoras de la estructura salarial, la promoción profesional y económica de los trabajadores, la clasificación profesional y el régimen disciplinario de las empresas de transporte de viajeros por carretera.

En caso de existir convenio de negociación colectiva que regule algunas de las materias sobre las que versa el laudo arbitral, éste no se aplicará, entrando en funcionamiento el correspondiente convenio colectivo. Los convenios de negociación colectiva pueden ser de rama o subsector en cada una de las provincias, aplicarse a las empresas de transporte que operan en una ciudad o únicamente a una empresa.

En general, la mayor parte de las empresas funcionan con el laudo arbitral, ya que en la mayoría de las ocasiones los convenios están sin revisar. En la página web del Ministerio de Trabajo únicamente aparece el laudo arbitral y el convenio provincial para las empresas de Badajoz dedicadas al transporte de viajeros; aun así, este convenio fue publicado en 1984 y, por lo tanto, las tablas salariales y algunos aspectos relacionados con la legislación laboral más actual no se encuentran recogidos en él.

16) Real Decreto 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores.

Sin embargo, la realidad es diferente. Existen convenios actualizados en la provincia de León tanto para los transportes interurbanos y urbanos, en la empresa Transports de Barcelona, S.A., en la provincia de Segovia para las empresas de transporte de viajeros urbanos, o en la provincia de Valladolid, así como en la empresa de autobuses urbanos de Valladolid (AUVASA). En algunos casos, si el convenio no se renueva se prorroga automáticamente al año siguiente, claro está, que sin contemplar la correspondiente revisión salarial. Esta circunstancia es fuente de problemas entre el personal de las diferentes compañías, y son los empleados que están más directamente en contacto con el público los que externalizan este descontento, situación muy negativa para la imagen del servicio y para el cliente.

Además, los trabajadores deberán adaptarse al reglamento de viajeros, respetando en todo momento, los derechos de los usuarios, adaptándose a las normas de funcionamiento que se describen para el vehículo.

Con el objeto de conseguir un mejor funcionamiento de los servicios y elevar la calidad de los mismos, algunas compañías acuerdan la firma de reglamentos y compromisos entre trabajadores y dirección para la prestación de servicios en cada empresa, que se añaden a los instrumentos ya señalados anteriormente. Estos acuerdos son pactos que no están recogidos en el convenio colectivo al que pertenezca la empresa y tienen el mismo valor que éste.

Por último, el propio contrato de trabajo regula las obligaciones del empleado con la empresa, al ser un acuerdo por el que dos partes se comprometen: el empresario a pagar y el trabajador a prestar sus servicios.

### *Convenios provinciales y urbanos*

Badajoz-empresa	Convenio colectivo para la empresa de Badajoz dedicada al transporte de viajeros (D.G. Trabajo BOE 4.1.84)
Ávila	Convenio colectivo para el transporte de viajeros (28.5.2001)
Segovia-provincial-urbanos	Convenio colectivo provincial para las empresas de transporte de viajeros urbanos por carretera. 1.1.2002 hasta 31 de diciembre 2005
Burgos-urbanos	Convenio colectivo para el transporte urbano de viajeros
Valladolid-empresa	Convenio colectivo de la empresa AUVASA (Autobuses Urbanos de Valladolid) 1.1.2000 hasta 31.12.2003
León-urbanos	Convenio colectivo de trabajo de ámbito provincial del transporte urbano de viajeros de la provincia de León para los años 2004-2005
Palencia-urbanos	Convenio colectivo de trabajo de la empresa de Transportes Urbanos de Palencia, S.A. 31 de diciembre del 2001
Salamanca-urbanos	Convenio colectivo de la empresa Salamanca de Transportes S.A., agosto 2000
León-interurbanos	Convenio colectivo de trabajo de ámbito provincial del transporte interurbano de viajeros de la provincia de León (2004-2005)
Barcelona-empresa	Convenio colectivo de Transports de Barcelona, S.A.
Valladolid –provincial	Convenio colectivo de transporte de viajeros por carretera de la provincia de Valladolid (para los años 2002, 2003 y 2004)

Fuente: Pagina web de la Federación del Transporte de la UGT y CCOO, así como del Ministerio de Trabajo. Diciembre 2004.

Los convenios provinciales regulan las relaciones laborales de todas las empresas y trabajadores del subsector de transportes urbanos de viajeros que se rigen por el laudo arbitral. Recoge los incrementos económicos y salariales, la determinación de las jornadas laborales, las vacaciones, las horas extras, las retribuciones salariales, el plus de mando o función, el plus de actividad o las gratificaciones extraordinarias.

Las condiciones laborales, como ya se ha comentado al tratar los aspectos relacionados con la salud y seguridad en el trabajo, son fundamentales a la hora de tener profesionales que favorezcan la accesibilidad y, al mismo tiempo, mejoren de forma generalizada la calidad del servicio de transporte.



### 3.7. NORMAS TÉCNICAS O PROTOCOLOS RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE PÚBLICO REGULAR DE VIAJEROS EN AUTOBÚS

Las compañías operadoras de transporte deben adaptarse a las normas de gestión de la calidad. En este proceso intervendrán todos los agentes implicados en la prestación del servicio, desde las personas de la organización, las alianzas con otros agentes, así como aquellos que valorarán los resultados que son el cliente final.

En 2001 se crea el Comité Técnico de AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación) AEN/CTN 170 "Necesidades y adecuaciones para personas con discapacidad", que incluye un cambio de enfoque al considerar que el uso y disfrute de los bienes y servicios por las personas pasa obligatoriamente porque éstos sean accesibles a todas ellas, con independencia de su edad o posible discapacidad.

En este sentido, el Comité centró su actividad en el desarrollo de un conjunto de requisitos dirigidos a la creación de un entorno normalizado para todos los individuos dentro de su medio habitual, a fin de que sus usuarios puedan superar las limitaciones de accesibilidad en las que se encuentren, concepto al que se ha denominado "accesibilidad global".

Con estos requisitos se hizo especial énfasis en que cualquier persona pueda ver limitado su acceso a bienes y servicios que están a disposición pública, como consecuencia de una situación temporal o permanente. Esto debe incluir a las personas mayores, las excesivamente gruesas, las que llevan un cochecito infantil o las que no pueden hablar nuestro idioma.

El intenso trabajo realizado por AEN/CTN 170 ha elaborado una importante labor sobre la accesibilidad global convirtiéndose en un requisito fundamental para la participación activa de las personas con discapacidad en la sociedad y que se concretan en las normas:

- UNE 170001. 1: 2001 Accesibilidad Global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 1. Requisitos DALCO.
- UNE 170001. 1: 2001. Accesibilidad Global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno. Parte 2. Sistema de gestión de la accesibilidad global.

Con ellas las organizaciones que deseen demostrar su capacidad para proporcionar un entorno accesible podrán ayudarse de un sistema de gestión de la accesibilidad global que se mantenga actualizado con el tiempo y los avances tecnológicos disponibles. Sin embargo, este sistema se limita a establecer requisitos genéricos para lugares, edificios, establecimientos o instalaciones, no entrando a valorar el grado de accesibilidad en la comunicación entre las personas con discapacidad y el personal de transporte.

El Ministerio de Fomento participa en el Comité AENOR 26/SC-4 de Normalización relacionada con la "accesibilidad de las personas discapacitadas a los vehículos".

La Directiva 2001/85/CE del Parlamento y del Consejo, de 20 de noviembre de 2001, relativa a las disposiciones especiales aplicables a los vehículos utilizados para el transporte de viajeros con más de ocho plazas además del asiento del conductor, y por lo que se modifican las directivas 70/156/CEE y 97/27/CE. Con el objeto de tener requisitos armonizados en todos los Estados miembros. Comienza diciendo en el punto 7:

**"Para tener en cuenta los progresos realizados por lo que se refiere a la mejora de la accesibilidad para las personas con movilidad reducida a los vehículos de las clases I y II, conviene autorizar, para los tipos de vehículos existentes, una inclinación más acentuada en determinadas partes del pasillo que para los nuevos vehículos".**

En el año 2003 el Ministerio de Fomento llevó a cabo una iniciativa<sup>17</sup> relacionada con la inclusión de una cláusula en los pliegos de condiciones de los servicios regulares de uso general que especifica que "*será de criterio de adjudicación del servicio la de mayor accesibilidad del transporte en las ofertas*". Esto ha dado lugar a que en las nuevas concesiones de líneas regulares en autobús, todos los vehículos sean accesibles para personas en silla de ruedas, además de contar con otros elementos importantes en accesibilidad. El mantenimiento de esta cláusula es de enorme importancia ya que hará que en el futuro todas las concesiones que se otorguen sean accesibles.

Por su parte, la Ley 13/2003, de 23 de mayo, reguladora de contrato de concesión pública, señala:

- Por una lado, en el nuevo artículo 244 de la *Ley de Contratos de las Administraciones Públicas*, se establece que el concesionario deberá mantener la obra pública de conformidad con lo que, en cada momento y según el progreso de la ciencia, disponga la normativa técnica, medioambiental, de accesibilidad y eliminación de barreras y de seguridad de los usuarios.
- Y por otro, se garantiza la accesibilidad a las personas con discapacidad y personas mayores, de tal forma que se especifica que deben aplicarse las disposiciones normativas que resulten de aplicación en materia de eliminación de barreras y promoción de la accesibilidad, de modo que se asegure su uso en condiciones de comodidad y seguridad por parte de las personas con discapacidad y personas mayores que tengan problemas de movilidad.

17) Iniciativas del Ministerio de Fomento sobre Accesibilidad al Transporte. V Reunión del Consejo del Real Patronato sobre Discapacidad. Diciembre 2003.

## *Legislación relacionada con la accesibilidad al transporte en autobús*

### **Legislación en materia de integración e igualdad de oportunidades**

Constitución española (1978)

LISMI (1982)

Carta Europea de los Derechos Fundamentales en la Unión Europea

Convenio europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales (2000)

Ley de Igualdad de Oportunidades, no Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas con Discapacidad- LIONDAU (2003)

### **Legislación referente a la seguridad de circulación**

Ley de Tráfico y Seguridad Vial

Reglamento General de Conductores

Código de la Circulación

### **Normativa de salud y seguridad en el trabajo**

Estatuto de los trabajadores

Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales

R.D.1561/1995, de 21 de septiembre, sobre "Jornadas especiales de trabajo"

Directiva 2002/15/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2002, relativa a la ordenación del tiempo de trabajo de las personas que realizan actividades móviles de transporte por carretera

### **Legislación relacionada con el funcionamiento del transporte público regular de viajeros**

Ley 16/1987, de 30 de julio-LOTT Modificaciones de la Norma de la Ley 29/2003, de 8 de octubre

Orden FOM/3398/2002, de diciembre, que establece las normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera

Ley 13/2003, de 23 de mayo, reguladora del contrato de concesión pública

Reglamento de Concesiones de Transportes CEE 1191/69

Directiva 2001/85/CE del Parlamento y del Consejo, de 20 de noviembre de 2001, aplicadas a los vehículos utilizados para el transporte de viajeros

### **Normativa relacionada con los derechos de los pasajeros**

Ley 26/1984, de 19 de julio, de Defensa de los Consumidores y Usuarios de España

Reglamentos de Viajeros de las empresas concesionarias

### **Normativa de obligaciones de los profesionales de transportes**

Constitución española de 1978

RDL 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido del Estatuto de los Trabajadores

Convenios de negociación colectiva

Lauto arbitral

Reglamento de viajeros de las empresas

### **Normas técnicas o protocolos relacionados**

AEN/CTN170 "Necesidades y adecuaciones para las Personas con Discapacidad".

Comité Técnico de AENOR

UNE 170001, 1/2001. Accesibilidad Global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno

Comité AENOR 26/SC-4 de Normalización relacionada con la accesibilidad a las personas con discapacidad a los vehículos

Directiva 2001/85/CE del Parlamento y del Consejo, de 20 de noviembre de 2001, utilizados para el transporte de viajeros

Ley 13/2003, de 23 de mayo, reguladora de contrato de concesión pública

# *Capítulo 4*

## CONTEXTO EMPRESARIAL DEL SECTOR DEL TRANSPORTE DE VIAJEROS EN AUTOBÚS



## 4.1. ESTRUCTURA EMPRESARIAL

En el 2002 según fuentes del Ministerio de Fomento<sup>1</sup> existían en España un total de 4.259 empresas que agrupaban a 37.903 autocares. La estructura empresarial del sector del transporte por carretera se caracteriza por su excesiva atomización; el 20,33% posee un sólo autocar, y casi un 60% (59,28%) no supera los cinco autocares por empresa. Las compañías mayores representan un 32,36% con flotas entre ocho y veinte autocares, y sólo un 8,36% de las empresas tienen más de veinte autocares.

El conjunto de la flota ha experimentado un importante incremento en los últimos años, pasando de los 41.592 vehículos en 1985, a los 45.767 en 1990, y alcanzando los 56.953 en el 2002. Asimismo, destaca un aumento del ritmo de matriculación en los últimos veinte años; si en 1985 se matricularon 2.048, en el 2000 la cifra ascendió a 2.829, llegando en la actualidad a los 3.145 vehículos (2002); esto es debido no sólo a la ampliación de las flotas, sino también a la renovación de las mismas.

El objeto de esta guía se centra en el transporte regular de viajeros en autobús; dentro del parque general de vehículos de autocares y autobuses, estos servicios regulares son prestados únicamente por el 16,18 % de la flota, y de éstos, la gran mayoría opera con vehículos de más de 51 plazas (64,41%), el 30% con autobuses tiene entre 31 y 50 plazas y el resto cuenta con vehículos pequeños de menos de 30 plazas.

En el transporte regular en autobús destaca por el número de viajeros, el transporte urbano. Se carece de datos precisos sobre el conjunto pero se puede afirmar, según ATUC<sup>2</sup>, que el 15% de los autobuses se asignan al transporte de las ciudades. Esta flota se concentra, fundamentalmente en las grandes ciudades españolas, sólo Madrid, Barcelona, Valencia, Sevilla y Zaragoza concentran el 10,68% de los autobuses españoles con 4.049 vehículos, y el 70% del conjunto de los trabajadores del transporte urbano del Estado.

La gestión de las compañías de transporte público colectivo se diferencia de aquellas que son de carácter privado, aquí se encuentran los servicios de largo recorrido y un buen numero de los servicios interurbanos-suburbanos de las grandes áreas metropolitanas. Por su parte, los ayuntamientos de las principales y más pobladas ciudades españolas han sido tradicionalmente desarrollados por empresas públicas de transporte. Estas compañías prestan los servicios dentro de municipio y la gestión depende íntegramente del consistorio, son las conocidas Empresas Municipales de Transporte Urbano. En los últimos años ha aparecido una fórmula nueva en la que se separa la gestión del servicio de la gestión de la infraestructura (mantenimiento de la flota y puesta en servicio diaria), es lo que se conoce como *renting*<sup>3</sup>.

El sector del transporte en autobús afectado por numerosos factores, se caracteriza además por un débil entramado empresarial, lo que hace difícil competir con otros modos de transporte. Por un lado, los elevados costes de explotación que deben asumir las compañías, en especial las empresas más pequeñas: los gastos de personal suponen entre el 60 y el 70%, los costes destinados a los cada vez más elevados precios de los carburantes entre un 7 y un 12%, los gastos de amortización de la flota, seguros, talleres y reparaciones, etc., hacen que únicamente las grandes compañías puedan ofrecer con facilidad unos servicios de calidad.

Finalmente, un aspecto que preocupa al sector es la modificación del Reglamento de Concesiones de Transporte CEE 1191/69, que prevé renovar las concesiones cada cinco años; hay que tener en cuenta que en el panorama concesional español, la vigencia de algunos contratos supera los veinte años, es decir, que muchas de las actuales concesiones tendrían derecho a operar hasta el 2012; la puesta en vigor de un nuevo reglamento supondría al Estado rescatar más de 4.000 concesiones de líneas en todo el territorio, con los problemas de carácter jurídico que ello supondría, al tiempo que las pequeñas empresas estarían obligadas a desaparecer. Sin embargo, es necesario apuntar que medidas de este tipo ayudarían a acelerar la mejora de la accesibilidad en el conjunto de la flota.

1) Los transportes y los servicios postales. Informe Anual, 2002. Ministerio Fomento, 2003.

2) Asociación de Empresas Gestoras de Transporte Urbano Colectivo y que agrupa al 80% de las empresas operadoras en el transporte urbano español.

3) Este sistema ha sido puesto en funcionamiento en la Empresa Municipal de Transporte de Palma de Mallorca, en donde el suministro de autobuses, el mantenimiento de la flota y puesta en funcionamiento diario se ha adjudicado a la filial de Alsa Grupo Asitsa.



## 4.2. PERFILES PROFESIONALES RELACIONADOS CON EL TRANSPORTE PÚBLICO EN AUTOBÚS

El sector del transporte público regular de viajeros por carretera no es homogéneo en relación a los trabajadores; se divide entre los usos de transporte urbano e interurbano, pero además existen también diferencias entre las compañías dependientes de la administración municipal (las Empresas Municipales de Transporte) y las compañías privadas. Formas de gestión diversas, sueldos y condiciones de trabajo también diferentes, llevan a tratos distintos entre unas empresas y otras. Dentro de cada compañía existen variados grupos de empleados según la categoría profesional y las funciones que desempeñen. A cada uno de ellos le correspondería un grado diferente de responsabilidad en la mejora de la accesibilidad para personas con discapacidad. Desde los jefes de tráfico, a los inspectores y conductores o a los auxiliares que ofrecen información al usuario.

En el actual laudo arbitral de transporte no se definen tareas específicas relacionadas con la accesibilidad de las personas con discapacidad. Sin embargo, las categorías profesionales existentes permitirían asignar algunas funciones recogidas en el acuerdo laboral; este es el caso del Oficial de Servicios Turísticos (categoría 3), si bien no se acogería a los transportes regulares, y dentro de la categoría 5 también se podría incluir la figura del Auxiliar de Ruta, que se encargaría de prestar asistencia a los viajeros.

62

Se hace también imprescindible contar con el personal de talleres, encargado del mantenimiento y reparación de vehículos, y por lo tanto, también de los sistemas de arrodillamiento, de las rampas o los elevadores.

El jefe de tráfico debe tener un papel fundamental en un planteamiento integral de la accesibilidad, ya que es quien organiza y coordina los servicios, y debería hacer previsiones horarias que incluyeran la variable de accesibilidad.

Los inspectores son los que verifican y comprueban que los conductores realizan correctamente su trabajo; sería importante que en el futuro velen también por conseguir mayores facilidades para la accesibilidad a los autobuses. Por supuesto, en este sentido son imprescindibles los conductores y, finalmente, el cobrador, que tiene la obli-

gación, además, de efectuar la validación del billete, de subir y bajar equipajes; cuando no existe esta figura, sus tareas serán asumidas por el conductor preceptor.

De los seis grupos profesionales existentes en las empresas de transporte de viajeros por carretera<sup>4</sup> el más relacionado con la accesibilidad y el trato al usuario es el conductor. Tal y como actualmente se concibe el transporte, es el conductor quien tiene un trato más directo con el usuario y, por lo tanto, el grupo profesional al que se le asigna la comunicación con las personas con discapacidad. Este colectivo de trabajadores, en general, según fuentes sindicales, se caracteriza por tener pésimas condiciones de trabajo: mala remuneración, malos y prolongados tiempos de trabajo, en ocasiones ausencia de tiempos de descanso, etc. Aspectos estos, negativos para crear un ambiente favorable para el acceso de las personas con discapacidad a los autobuses.

La estructura profesional procede de la clasificación por grupos y categorías recogida en el laudo arbitral, aunque arrastra tareas y funciones que actualmente no se encuentran vigentes en casi ninguna ocasión, este es el caso de los cobradores de autobús. Sin embargo, señala las categorías laborales que pudieran necesitar en un escenario diferente.

Se precisaría, por tanto, una nueva categoría que asumiera el papel de auxiliar a todos aquellos viajeros que necesiten ayuda no sólo en el embarque y desembarque, sino desde el momento en que el viajero decide realizar el viaje y comienza su planificación a través de una llamada telefónica o una reserva en Internet, momento en el que se deberá contemplar la necesidad o no de prestación de ayuda.



Se puede decir que la estructura de categorías profesionales definida para el sector del transporte existente en la actualidad determina las condiciones de la prestación del servicio.

En los siguientes cuadros se describen las categorías profesionales, tareas que desempeñan, titulación y formación necesaria para cada una. Algunas deberían asumir en el futuro funciones específicas relacionadas con la prestación de los servicios a las personas con discapacidad, otras figuras se podrían reconvertir, tal y como ya se ha señalado, y finalmente en otros casos sería necesario crear nuevas profesiones específicas.

4) Laudo arbitral por el que se establecen las disposiciones reguladoras de la estructura empresarial, promoción profesional y económica de los trabajadores, clasificación profesional y régimen disciplinario de transporte de viajeros por carreteras, 2001.

<b>Grupo 1</b>	
<b>Tareas</b>	Es el conjunto de tareas de planificación, organización, control y dirección de las actividades de otros, asignadas por la Dirección de la Empresa, que requieren conocimientos necesarios para comprender, motivar y desarrollar en los trabajadores que dependen jerárquicamente del puesto.
<b>Titulación requerida</b>	Escuelas Superiores o Facultades y/o Formación Práctica equivalente adquirida en el ejercicio práctico de la profesión. También titulados de grado medio o bachiller superior, maestría industrial o formación equivalente.
<b>Categorías profesionales</b>	
Jefe de servicio	Ejerce las funciones de mando y organización, coordinando todos o algunos de los servicios de la empresa.
Jefe de taller	Tiene la dirección del taller, ordenando, coordinando y vigilando los trabajos que se realicen en sus dependencias.
Inspector principal	Ejerce la jefatura y coordinación de los servicios de inspección dependiendo de la dirección o del jefe de servicio.
Jefe de tráfico/estación	Organiza y coordina el servicio, distribuyendo los vehículos y el personal, dentro de las directrices marcadas por la Dirección o Jefatura del Servicio, procurando resolver las iniciativas que se produzcan, e informando a sus superiores con la celeridad que las distintas circunstancias requieran.
Encargado general	Depende de la Dirección o jefe de servicio, ejerce el mando directo sobre el personal adscrito a algún servicio o dependencia de la empresa.
<b>Grupo 2</b>	
<b>Tareas</b>	Es el conjunto de tareas o planificación de tareas en las labores propias de la empresa. Los trabajos pueden requerir iniciativa y autonomía y se ejecutan bajo instrucciones, con una dependencia jerárquica funcional. Comprende: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Los trabajos de iniciativa, autonomía y responsabilidad para los que se precisa una preparación técnica especial, reconocida y acorde con las características y contenido de las funciones a desempeñar y aquellos otros trabajos en donde dicha iniciativa y responsabilidad sean sólo limitadas pero con un contenido funcional similar a los definidos anteriormente.</li> <li>- Los trabajos para los que se requieren una especialización muy determinada.</li> </ul> <p>Son los trabajadores manuales o trabajadores intelectuales que, sin ejercer fundamentalmente funciones de mando, realizan trabajos cualificados, tanto profesional como administrativamente o de oficio.</p>
<b>Titulación requerida</b>	Titulaciones varias.
<b>Categorías profesionales</b>	
Inspector	Bajo la coordinación del jefe de tráfico. Misión: verificar y comprobar en las distintas líneas y servicios realizados por la empresa el desempeño de las funciones atribuidas a los conductores y cobradores. Eventualmente harán revisiones de control en los vehículos, comprobando horarios, frecuencias, títulos de transporte expedidos y viajeros, tomando las medidas de urgencia que estime oportunas en los casos de alteración de tráfico o de accidentes.
Conductor	Operario que: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduce autobuses urbanos o interurbanos de viajeros, ayudando habitualmente al operario del taller cuando no tenga trabajo de conductor a efectuar.</li> <li>- Dirigirá la carga y descarga de equipajes, mercancías y encargos de su vehículo.</li> <li>- Siendo responsable del mismo durante el servicio y dando, si se exigiera, parte diario por escrito del: <ul style="list-style-type: none"> <li>• servicio efectuado,</li> <li>• del estado del vehículo,</li> <li>• del consumo de carburantes y lubricantes,</li> <li>• cumplimentando adecuadamente el libro o las hojas de ruta.</li> </ul> </li> <li>- Debe cubrir el recorrido por el itinerario y en el tiempo previsto.</li> </ul>
Conductor-perceptor	Es el operario que realiza las tareas del conductor y está obligado a desempeñar simultáneamente las que se definen para el cobrador en el grupo siguiente:

### Grupo 3

Tareas	Realizan trabajos cualificados profesionalmente o de oficio dentro de los departamentos o secciones de la empresa. Se les encomiendan funciones relacionadas con el ámbito administrativo, financiero o productivo.
Titulación requerida	Titulaciones varias.
Categorías profesionales	
Cobrador	Presta sus servicios en coches de uso público de transportes regulares de viajeros urbanos o interurbanos, teniendo por misión: <ul style="list-style-type: none"><li>- La cobranza de billetes o revisión de los mismos, con o sin máquinas expendedoras de billetes y con o sin los mecanismos de control automático de viajeros.</li><li>- Cuidando de los equipajes, mercancías y encargos transportados.</li><li>- Debe realizar el parte de liquidación.</li><li>- Formalizar las hojas y libros de ruta.</li><li>- Deberá comportarse con la máxima corrección y urbanidad con los viajeros.</li><li>- Se ocupará en ruta de subir y bajar los equipajes, mercancías y encargos.</li><li>- Ayudará al conductor en la reparación de averías.</li><li>- Y llegando a su destino se ocupará de una limpieza ligera de vehículos en su interior que no incluya el lavado del mismo.</li></ul>
Taquillero	Desarrolla su trabajo en instalaciones de la empresa o estaciones de autobuses, cuyo cometido es: <ul style="list-style-type: none"><li>- La expedición de billetes y títulos de transporte.</li></ul> Debiendo formular los correspondientes partes de liquidación y control al jefe de tráfico.
Factor o encargado de consigna	Se ocupa de: Facturación, guarda, recogida, entrega, identificación, manipulación y devolución al usuario de equipajes, mercancías y encargos, llevando el registro y control de los documentos pertinentes.
Oficial de servicios turísticos	Es el trabajador que con titulación suficiente y conocimiento de, al menos, dos idiomas, además del propio, se incorpora al vehículo para realizar o dar asistencia a los viajeros, información y acompañamiento a los mismos, así como prestarles la debida atención, fundamentalmente cuando se produzcan imprevistos tales como averías, accidentes, etc.

### Grupo 4

Tareas	Trabajadores que en el ámbito del mantenimiento, conservación y reparación del material móvil o no móvil de la empresa, y sin ejercer funciones de mando, realizan trabajos cualificados profesionalmente o de oficio dentro de las secciones de la empresa a quienes se encomiendan las funciones propias de los ámbitos señalados.
Titulación requerida	Titulaciones varias.

### Categorías profesionales

Jefe de equipo	Se encuentra bajo las competencias del encargado general, y dirige a su vez un determinado grupo de operarios.
Oficial de talleres 1º	Aquel que con total dominio de su oficio realiza trabajos relacionados con el mantenimiento y reparación de vehículos.
Oficial de talleres 2º	Tiene las mismas funciones que el Oficial de talleres 1º, pero con un menor grado de responsabilidad.
Oficial de almacén	Se ocupa de la recepción, control y almacenaje de todos los materiales necesarios para la actividad de la empresa.
Encargado de almacén	Tiene las mismas funciones que el oficial de almacén pero con un mayor grado de responsabilidad y autonomía.

### Grupo 5

Tareas	Trabajos que requieren poca iniciativa y se ejecutan bajo indicaciones concretas, con una dependencia jerárquica y funcional total. Comprende los trabajos auxiliares o complementarios de los descritos en los anteriores grupos para los que se requiere unos conocimientos generales de carácter elemental. Realizan un trabajo no cualificado o de servicios auxiliares, predominantemente manual.
Titulación requerida	Titulaciones varias.

Categorías profesionales	
Auxiliar de ruta	Aquel trabajador encargado de prestar asistencia a los viajeros (ej., monitores, guías, acompañantes, etc.) en aquellos servicios que así lo requieran, ya por imposición legal, ya por decisión de la empresa, tanto por razones de servicio como por aquellas referidas a la atención del cliente.
Mozo de taller-especialista	Operarios que han adquirido su especialidad mediante la práctica de una o varias actividades que no integran propiamente un oficio, prestan ayuda al oficial de taller.
Mozo	Operarios que han adquirido su especialización mediante la práctica de una o varias actividades que no integran propiamente un oficio (ej., repartidor de mercancías, de carga y descarga de equipajes, etc.)
Engrasador	Tienen por misión el lubricado de las piezas y mecanismos de los vehículos.
<b>Grupo 6</b>	
<b>Tareas</b>	Trabajos auxiliares o complementarios a los grupos anteriores, para los que se requiere unos conocimientos generales de carácter técnico elemental y poca iniciativa. Desempeñan un trabajo no cualificado o de servicios auxiliares.
<b>Titulación requerida</b>	Auxiliar administrativo.
Categorías profesionales	
Auxiliar administrativo aspirante	Personal en formación, que realiza tareas de carácter administrativo bajo la dependencia de auxiliares u oficiales administrativos.
Telefonista/recepcionista	Personal encargado de establecer las comunicaciones con el interior y exterior tomando y transmitiendo los recados y avisos que recibiera.

### 4.3. FORMACIÓN EN ACCESIBILIDAD EN EL SECTOR DEL TRANSPORTE

Los gestores del transporte público han comprendido la importancia que tiene la calidad del servicio para mejorar la captación de viajeros y, por tanto, los beneficios empresariales. Sin embargo, no en todas las ocasiones se comprende que la accesibilidad es un elemento fundamental en la mejora de la calidad. En la mayoría de las empresas se ha entendido este concepto pero sólo parcialmente, se esfuerzan en renovar su flota y que ésta sea accesible, sin embargo, no entienden que la renovación del material móvil debe estar complementada con la renovación de las pautas y el comportamiento hacia el usuario, y especialmente hacia el destinatario de esas mejoras técnicas: las personas con discapacidad.

En pocos casos se ha interpretado de esta forma, y eso ha impedido que el transporte pueda alcanzar un grado de accesibilidad integral. El camino no es fácil, y para modificar el comportamiento del personal de transporte es necesario impartir una formación adecuada. Después de repasar los ámbitos españoles en los que se realizan los módulos formativos relacionados con el transporte, la conclusión es que no existen actividades específicas como tal, a excepción de algunos casos concretos de escasa trascendencia a nivel estatal<sup>5</sup>.

Como ya se ha mencionado, una de las causas de que el comportamiento de los profesionales no sea satisfactorio, es la ausencia de formación específica en accesibilidad.

La Orden de 28 de mayo de 1999 por la que se desarrolla el capítulo 1º del Título II del Reglamento de la LOTT regula la expedición de certificados de capacitación profesional. En el temario para el examen de conducir de los profesionales del sector no se dedica ni un sólo punto a cuál debe ser la actitud del conductor y a mostrarles las herramientas necesarias para poder comunicarse con las personas con discapacidad. La Directiva 2003/59/CE sobre formación de los conductores profesionales, tampoco incluye aspectos específicos en accesibilidad, aunque incrementará las necesidades formativas en relación a la seguridad de la conducción, lo que indirectamente habrá de mejorar las condiciones de accesibilidad a los autobuses.

5) Los trabajadores de la TMB de Barcelona reciben formación específica sobre estos asuntos en módulos de cinco horas; existe un programa de formación para interventores cuyos contenidos incluyen nociones generales sobre derechos humanos y derechos civiles, definición de la discriminación y colectivos afectados, definición de situaciones de conflictos y formas de abordarlos, uso adecuado del lenguaje y formas de trabajar el conflicto a través de la mediación. En el caso de Transportes Urbanos de Sevilla, TUSSAM, se distribuyó en su momento un folleto sobre cómo comportarse ante las personas con discapacidad.

Los Acuerdos Nacionales de Formación Continua, que se firman entre los sindicatos mayoritarios (CCOO y UGT), la Dirección General de Trabajo del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y las asociaciones empresariales CEOE y CEPYME, con la finalidad de elaborar planes de formación destinados a los trabajadores, incluyen una oferta privada junto con las ofertas formativas gestionadas por los sindicatos, asociaciones profesionales o las empresas para mejorar la capacitación y las competencias profesionales de los trabajadores en ejercicio.

Este tipo de formación también se recoge en la Directiva 2003/59/CE del Parlamento y el Consejo, de 15 de julio de 2003, relativa a la calificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte de mercancías o de viajeros por carretera. Recoge que:

*"A fin de mantener la calificación de los conductores ya en actividad, es preciso imponerles que actualicen periódicamente los conocimientos esenciales para su profesión".*

Existen otras prácticas formativas, al margen de la formación continua, como la iniciativa del Ministerio de Fomento referente a la oferta de formación en el transporte por carretera; sin embargo, tanto en los módulos de formación continua como en estos concretos de transporte no se ha incluido la impartición de conocimientos específicos en materia de accesibilidad; en el caso del Ministerio Fomento, de los 604 cursos impartidos durante el curso 2002-2003, el 24% (88 cursos) están relacionados con la conducción, suponiendo un total de 5.762 horas, pero en ningún caso trataban aspectos relacionados con la accesibilidad, ni tan siquiera sobre los asuntos del funcionamiento mecánico de los sistemas de arrodillamiento o rampas de los vehículos.

Al analizar la formación que imparten las empresas del sector del transporte, tampoco se han encontrado temas sobre la mejora de la accesibilidad para personas con discapacidad<sup>6</sup>. El mayor avance en este sentido son los módulos referidos a "atención al cliente". Estos módulos pudieran en alguna ocasión incluir referencias por iniciativa propia del profesorado relacionadas con las personas con discapacidad, ya que encajaría a la perfección en el temario; sin embargo, no se han encontrado referencias al respecto.

#### Ejemplo:

##### Modulo formativo de ALSA

##### Modulo: Atención al cliente (25 h)

OBJETIVOS	CONTENIDOS
<ul style="list-style-type: none"><li>- Aplicación de técnicas de comunicación interpersonal en trato directo a clientes.</li><li>- Describir las tipologías de clientes y sus características.</li><li>- Explicar las líneas básicas y las características del servicio al cliente.</li><li>- Atender e informar al cliente.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Aspectos generales de la comunicación oral y no verbal.</li><li>- Motivaciones, necesidades y expectativas del cliente. Tipologías. Observación psicológica. Satisfacción al cliente.</li><li>- Fases de un servicio correcto, el papel del conductor en relación con la excelencia en el servicio. La empresa y su política de atención al cliente. Comunicación interna y mejora del servicio.</li><li>- Pautas de conducción y actitudes positivas en la atención e información al cliente. Tratamiento de quejas e incidencias. Comportamiento adecuado ante clientes difíciles.</li></ul>

Como se puede observar en el módulo formativo que imparte la empresa Alsa, es perfectamente viable introducir la formación específica en el trato y el comportamiento hacia las personas con discapacidad. Por tanto, no se trataría de dar un modulo específico, sino de complementar los conocimientos que actualmente se imparten con otros adicionales que trabajaran concretamente los aspectos relacionados con la accesibilidad de las personas con discapacidad.

6) Programa de formación de ALSA para la certificación de profesionalidad de la ocupación del conductor "conductor de autocar". Es de extrañar cuando el lema de esta empresa es "el viajero nuestra razón de ser", y eviten hablar en el curso del viajero con discapacidad. ALSA imparte un modulo específico sobre atención al cliente de 25 horas.

La misma situación se repite en módulos destinados a los aspectos relativos a la circulación y la seguridad vial, a la mecánica y mantenimiento preventivo básico del autobús, que deberían hacer mayor hincapié en la seguridad y comodidad de los viajeros, lo que mejoraría al mismo tiempo la accesibilidad de las personas con discapacidad.

Como ya se ha señalado, el Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte (PEIT) tiene entre sus actuaciones prioritarias el *"desarrollo de un nuevo marco formativo para los empresarios y trabajadores del transporte por carretera"* como un requisito indispensable para mejorar el sector. Además el PEIT desarrolla y actualiza el Plan de Líneas de Actuación del Transporte en Autobús (PLATA)<sup>7</sup>; este plan tiene entre sus Áreas de Actuación la formación, tanto desde una perspectiva de la dirección empresarial como de los trabajadores. Los aspectos sociolaborales y formativos tienen una prioridad muy elevada dentro del plan, ante la ausencia de actividades formativas del sector. Existe un grupo de trabajo específico *"Grupo 2. Aspectos Sociolaborales y Formativos"* integrado por Asociaciones de Transporte, Usuarios, Departamento de Transporte de la Administración Central y Autonómica, Ministerio de Trabajo, Entidades especializadas (Universidad, INEM...), y empresas significativas del sector<sup>8</sup>. Entre las conclusiones de este grupo de trabajo destacan:

- El escaso nivel formativo de parte del empresariado y de los trabajadores del sector activo.
- Un nivel formativo insuficiente o inadecuado de las personas que se incorporan al sector.
- La dificultad de las empresas para intervenir en la formación.
- Y la falta de instituciones especializadas para la formación de empresarios y trabajadores del sector.

Las medidas establecidas para solucionar estas deficiencias en el futuro se centran en dos proyectos cuya prioridad se ha fijado por el grupo de trabajo como muy alta, centrándose en las siguientes iniciativas:

## P14. Instrumentalización de la formación. Organización de la formación en el transporte de viajeros

### Objetivos:

Obtener la máxima coordinación en materia de formación específica, unificando los esfuerzos (técnicos, humanos y financieros) para su desarrollo y armonizando criterios sobre sus contenidos.

### Antecedentes:

El desarrollo de la formación específica en el transporte de viajeros, derivado tanto de la propia mentalización y necesidades del sector, como de la normativa comunitaria y española de obligado cumplimiento, ha puesto en marcha multitud de iniciativas en esta materia, bien de carácter mixto, con financiación privada, pública o mixta. Se plantea la necesidad de intensificar las acciones formativas en el sector, al tiempo que una actuación coordinada entre todos los agentes sociales interesados del mismo, conjuntamente con las Administraciones Públicas con competencia en la materia, para optimizar globalmente la formación específica en esta actividad.

### Descripción de la actuación:

Buscar e implementar los instrumentos de formación en el sector que permitan optimizar cuantas acciones sean necesarias en esta materia, evitando dispersiones y diferencias de criterio que distorsionen la planificación y ejecución de la formación, así como la duplicación de esfuerzos que signifique un uso no optimizado de los recursos humanos, técnicos y financieros destinados a estas tareas.

7) Documento base marzo de 2003, Dirección General de Transporte por Carretera. Ministerio de Fomento.

8) A este primer encuentro convocado en el año 2003 por el Ministerio de Fomento, asistieron el Gobierno Vasco, FETCM-UGT, INEM, ASINTRA, ALSA, FCT-CCOO, AUTO-RES, FENEBUS, DGT, MINISTERIO DE FOMENTO y TRANSIT-BUS.

#### **Medidas:**

- 14.1. Crear un Observatorio de la Formación del sector, donde se identifiquen las diversas iniciativas existentes en materia de formación en el sector, los componentes de las mismas, tipo de formación realizada, sujetos de formación, fuentes de financiación, etc. (plazo 2003, ya está funcionando).
- 14.2. Consensuar entre los agentes del sector y las Administraciones Públicas la puesta en marcha de un sistema de formación especializada, reglada y no reglada (desde el 2004 al 2007).
- 14.3. Impulsar la creación de instituciones especializadas de formación para este sector (Escuelas/Institutos de Formación del Transporte de Viajeros) (ya está funcionando).
- 14.4. Promover la colaboración con otras instituciones formativas especializadas, como pueden ser las Universidades, Escuelas de Negocios..., que permitan el desarrollo e impartición de formación especializada de medio y alto nivel (a partir del 2004).
- 14.5. Establecer los sistemas de acreditación que certifiquen la formación recibida por trabajadores y transportistas tanto en materia de reciclaje como de nueva formación (entre el 2003 y 2004, ya está funcionando).

### **P15: Formación de trabajadores y empresarios del sector**

#### **Medidas:**

- 15.1. Determinar las necesidades formativas para los nuevos profesionales asalariados que entren en el sector (2003-2004).
- 15.2. Establecer un programa concreto de formación profesional para esta materia (Plan de Formación Profesional del Transporte de Viajeros) (2004-2005).
- 15.3. Realizar un programa para trabajadores del sector (Plan de Formación continua o de Reciclaje) (2004-2005).
- 15.4. Establecer un plan de formación continua para empresarios del sector (2004-2005).
- 15.5. Promover la formación integral de los futuros empresarios en todas las materias de capacitación profesional, gestión empresarial general y específica del sector (2004-2007).
- 15.6. Establecer líneas de ayudas para la formación en el sector (2004-2007).
- 15.7. Establecer programas de colaboración con las empresas del sector a través de las asociaciones representativas para desarrollar la formación en prácticas en dichas empresas (2004-2007).

Es de esperar que con la implementación de estas iniciativas y la puesta en funcionamiento de cada una de las medidas se avance en la mejora de la formación del sector del transporte; sin embargo, es necesario y urgente que el Plan PLATA incluya dentro de cada una de las iniciativas la inserción de la variable de accesibilidad para las personas con discapacidad de tal forma que en el futuro se normalice el uso del transporte regular de viajeros en autobús para los discapacitados.



PARTE

# III

NECESIDADES Y PROBLEMAS



# *Capítulo 5*

## PRINCIPALES PROBLEMAS Y NECESIDADES EN LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS AUTOBUSES



## 5.1. TIPOLOGÍAS Y CUANTIFICACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDADES Y OTROS DEMANDANTES DE ACCESIBILIDAD

Las personas con discapacidad no forman un grupo homogéneo, todas ellas se enfrentan a obstáculos diferentes que, por lo tanto, han de ser superados de forma también diferente.

La Organización Mundial de la Salud lleva casi cuarenta años trabajando en una clasificación adecuada que recoja en diferentes categorías las discapacidades existentes para lograr una unificación a nivel mundial; en 1976 se aprobó una clasificación que podría ser considerada un manual de las consecuencias de enfermedades; la CIDDM (Clasificación Internacional de Deficiencias, Discapacidades y Minusvalías) se actualizó en 2001, y pasó a denominar Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF). Esta clasificación pretende ir más allá del proceso mismo de la enfermedad y recoge las consecuencias que deja en el individuo, tanto físicas como sociales, y su relación con el entorno. Para la OMS la discapacidad "engloba las deficiencias, limitaciones en la actividad o restricciones en la participación" (OMS, 2001).

En el caso español, la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud del Instituto Nacional de Estadística (1999), elaborada en colaboración con el IMSERSO (Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales) y la Fundación ONCE, entiende la discapacidad como toda limitación grave que afecta o se espera que vaya a afectar durante más de un año a la actividad de quien la padece y tenga su origen en una deficiencia. La encuesta cifra en 3.528.220 las personas con discapacidad en España, un 9% de la población. La clasificación del INE diferencia entre discapacidades mentales, visuales, de oído, de lenguaje, habla y voz, osteoarticulares, del sistema nervioso, viscerales y otras deficiencias.

En la práctica resulta muy difícil cuantificar la población real de personas con discapacidad en relación a la accesibilidad en los autobuses, debido a que dentro de este colectivo se incluyen sujetos con problemas de movilidad no analizados en la encuesta del INE y se carece de estadísticas suficientes; las encuestas de movilidad que realizan las Administraciones Públicas (origen/destino) no contemplan en ningún caso si la persona tiene algún tipo de discapacidad.

Para conseguir el objetivo inicial de esta guía, interesa saber cuáles son los perfiles de las personas que tienen problemas y limitaciones de accesibilidad en los autobuses, y a qué tipo de dificultades se deberá dar respuesta. No interesa tanto conocer las causas que han provocado su situación actual, sino su dificultad y cómo resolverla de la mejor forma posible.

En este apartado se inicia una aproximación al volumen global de discapacidades, que puede ayudar a percibir la dimensión del problema en el aspecto sectorial de la accesibilidad al transporte público en autobús.

Demanda potencial de personas con necesidades de accesibilidad en el transporte público en autobús	Porcentaje respecto al conjunto de la población
<b>Personas con discapacidad</b>	<b>3.528.221 (8,8 %)</b>
Hasta 64 años	1.455.569 (3,6 %)
Mayores de 64 años	2.072.652 (5,2 %)
<b>Personas mayores de 64 años no discapacitadas</b>	<b>6.434.609 (16 %)</b>
<b>Personas discapacitados con carácter transitorio</b>	<b>515.140 (1,3 %)</b>
<b>Mujeres embarazadas</b>	<b>209.475 (0,5 %)</b>
<b>Niños 0-5 años + acompañante<sup>1</sup></b>	<b>4.419.008 (11,0%)</b>
<b>TOTAL PERSONAS AFECTADAS POR BARRERAS</b>	<b>15.106.453 (37,6%)</b>
<b>Total población</b>	<b>40.202.160 (100%)</b>

Fuente: Libro Verde de la accesibilidad en España. IUEE- Universidad Autónoma de Barcelona IMSERSO. 2002. La información corresponde a la Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud del INE. 1999; los datos de embarazadas y de discapacitados transitorios proceden de la Encuesta de Morbilidad Hospitalaria, 1997; y el dato referente de las personas sin discapacidad afectadas por barreras procede de la Encuesta de Población Activa-INE (1999); en este caso se ha considerado que un miembro de edad inferior a 65 años, por cada unidad familiar, forma parte de este colectivo debido a circunstancias transitorias.

1) Según la EDDES'99, en España hay 2.209.504 niños entre 0 y 5 años. En esta categoría se ha tenido en cuenta que estos niños y niñas se suelen desplazar en un cochecito o sillita, que son manejados por un adulto, de modo que, a efectos del número de afectados por barreras, la cifra de niños se debe doblar. Igualmente, habría que incluir a las personas que acompañan al niño, por tanto, duplica igualmente.

Con la información extraída de la Encuesta del INE, se puede llegar a un acercamiento de los tipos de discapacidad en relación con el desplazamiento y la comunicación. Más de la mitad de las personas con discapacidad tienen alguna dificultad importante para desplazarse fuera del hogar y casi dos millones de personas tienen problemas para ver y oír.

Las personas con discapacidad encuentran obstáculos y barreras en diferentes eslabones de la cadena dependiendo del tipo de discapacidades. Además, las personas mayores están más afectadas que el resto de los grupos de edad; así si en la población entre 6 y 64 años la discapacidad afecta al 4,5% (1.370.146 personas), en el grupo de 65 y más años el porcentaje es del 31,5% (2.025.159 personas).

La tendencia muestra un aumento continuo del número de personas afectadas por algún tipo de discapacidad, proceso paralelo al envejecimiento demográfico de la población española. Esta evolución supondría un incremento de casi 500.000 personas discapacitadas nuevas para el 2020.

Como ya se ha mencionado, la gran mayoría de las personas con discapacidad tiene problemas que le ocasionan dificultades para desplazarse fuera del hogar (60,07%); este grupo tiene claramente problemas para subir, desplazarse y descender del autobús. Además, el 31,41% de las personas con discapacidad tiene problemas para utilizar brazos y manos, miembros del cuerpo necesarios en la cadena de transporte para efectuar la validación del título del viaje; igualmente esta discapacidad implica grandes impedimentos para portar bultos, agarrarse a barandillas, etc.

En cuanto a las dificultades sensoriales, un 22% de la población discapacitada tiene problemas para ver, mientras que un 21% lo tienen para oír<sup>2</sup>. La comunicación es fundamental en el transporte, donde en ocasiones la señalización o la información individualizada no existe; preguntar es una práctica habitual de los usuarios del transporte público, y es por esta razón, por la que el personal de las compañías debe recibir formación para contestar adecuadamente. Las personas que no pueden ver ningún tipo de imagen representan el 2% de los discapacitados, aunque los perros guía permiten rebajar las barreras, existen muchos obstáculos y averías de los sistemas acústicos que dificultan los desplazamientos. Lo mismo ocurre con las personas que no pueden oír; los sistemas visuales de comunicación no siempre funcionan, y los empleados de los autobuses no han recibido formación específica para comunicarse adecuadamente con estos usuarios, lo que ocasiona problemas de entendimiento.

La clasificación que utiliza el INE muestra los grandes grupos de discapacidades, pero para una clasificación más útil a los efectos de esta guía sería preciso conocer de forma detallada los problemas que afectan a cada colectivo para valorar su incidencia en el acceso al autobús. Para poder acercarse a este objetivo se ha tomado como base la categorización del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y el Real Patronato sobre Discapacidad elaborada en su día<sup>3</sup> para el Curso Básico sobre Accesibilidad (ver Anexo 1). Esta clasificación define las dificultades de movilidad y las limitaciones físicas, a las que se proporcionan soluciones para cada categoría. Se ha recurrido también a otros estudios para completar la definición de las mismas<sup>4</sup>.

De esta forma, se establecen grupos de personas con discapacidad lo más homogéneos posible que permitan analizar las tipologías de barreras en cada uno de ellos y así se definen las dificultades o limitaciones que tienen las personas con discapacidad en los eslabones de la cadena de transporte en autobús, para poder conseguir una plena autonomía de movimientos.

Los grupos pretenden incluir no sólo a las personas con discapacidades permanentes, sino también temporales, describiéndolos con unas condiciones mínimas comunes. En el Anexo 1 se presentan las agrupaciones que se han conformado.

2) Hay que tener en cuenta que las categorías de discapacidad no son excluyentes, es decir, que un individuo con problemas de visión y de oído se encuentra contabilizado en ambos grupos.

3) *Curso Básico sobre Accesibilidad (con Seguridad) del Medio Físico*. Documentos 15/2002. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y Real Patronato sobre Discapacidad. 1.<sup>a</sup> edición 1987, última edición abril 2004.

4) *Libro Blanco de I+D al servicio de las Personas con Discapacidad y de las Personas Mayores*. CERMI. Ministerio Asuntos Sociales y Ministerio de Ciencia y Tecnología, 2003.



## 5.2. DIFICULTADES QUE SE ENCUENTRAN LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las personas con discapacidad que desean utilizar de forma autónoma el transporte regular de viajeros tienen que enfrentarse a una serie de dificultades procedentes del propio funcionamiento del vehículo, de los condicionantes de accesibilidad hasta la parada o estación, de los determinantes de su propia discapacidad, así como de las actitudes del personal de transporte y de los usuarios. En definitiva, muchas barreras para ir de un origen a un destino.

En este apartado también se señalan las dificultades recogidas por el Real Patronato de la Discapacidad<sup>5</sup>, que se completan con el resto de disfuncionalidades presentes en la cadena de transporte y que se describen a continuación:

**De maniobra:** Que afectan especialmente a los usuarios de silla de ruedas, tanto por las dimensiones de la silla que obliga a prever espacios más amplios, como por las características del desplazamiento de la propia silla de ruedas:

- Desplazamiento en línea recta, es decir maniobra de avance o retroceso.
- Rotación o maniobra de cambio de dirección sin desplazamiento, es decir, sin mover prácticamente de sitio el centro de gravedad.

5) *Curso Básico sobre Accesibilidad (con Seguridad) del Medio Físico*. Documentos 15/2002. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y Real Patronato sobre Discapacidad. 1.<sup>a</sup> edición 1987; última edición abril 2004.

- Giro o maniobra de cambio de dirección en movimiento.
- Franquear puertas. Maniobra específica que incluye los movimientos necesarios para aproximarse a una puerta, abrirla, traspasar el ámbito y cerrarla.
- Transferencia o movimiento para instalarse o abandonar la silla de ruedas.

**Para salvar desniveles:** Las que se presentan en el momento de cambiar de nivel, bien sea subiendo o bajando, o superar un obstáculo aislado dentro de un itinerario horizontal. Afectan tanto a usuarios de silla de ruedas (imposibilidad de superar desniveles bruscos o con pendientes muy pronunciadas) como a los ambulantes (que tienen dificultades con los desniveles bruscos, los itinerarios de fuerte pendiente y los recorridos muy largos)<sup>6</sup>.

**De alcance:** Son aquellas que aparecen como consecuencia de una limitación en las posibilidades de llegar a objetos y percibir sensaciones ligadas a ellos. Afectan principalmente a los usuarios de silla de ruedas (como consecuencia de su posición sedente) y de forma especial a los discapacitados sensoriales (visuales y auditivos). Se distinguen tres clases de dificultades de alcance:

- Manuales, que afectan de forma primordial a los usuarios de silla de ruedas, tanto por su posición que disminuye la posibilidad de disponer de los elementos situados en lugares altos, como por el obstáculo que para la aproximación representan las propias piernas y la silla de ruedas.
- Visual, que incide en los usuarios de silla de ruedas disminuyendo altura y ángulo de visión, principalmente en las personas con deficiencia en la vista.
- Auditivo, que repercute de forma primordial en los individuos con disminución o pérdida de las capacidades auditivas.

**De control:** Las que aparecen como consecuencia de la pérdida de capacidad para realizar acciones o movimientos precisos con los miembros afectados, inciden tanto en los usuarios de silla de ruedas como en los ambulantes. Se distinguen dos clases de dificultades:

- *Del equilibrio*, que se manifiesta tanto en la obtención como en el mantenimiento de una determinada postura e incide en los usuarios de silla de ruedas y ambulantes como consecuencia de tener afectados los miembros inferiores.
- *De la manipulación*, que se asocia más a las afectaciones de los miembros superiores y por tanto no se manifiesta por la condición de sedente o ambulante de la persona sino por la limitación adicional en las extremidades superiores.

Para superar estas limitaciones y dificultades en el transporte en autobús, es necesario eliminar ciertas barreras; Sin embargo se pueden encontrar situaciones muy diversas que impiden la accesibilidad. Los autobuses y estaciones no siempre están adaptados, o aunque lo estén, con frecuencia alguna fase de todo este proceso no lo está. En esas situaciones es siempre necesaria la ayuda personal.

**De orientación:** Las que aparecen como consecuencia de retrasos o deficiencias de carácter mental como:

- Reconocer a personas, objetos y orientarse en el espacio y en el tiempo.
- Recordar informaciones y episodios recientes y/o pasados.
- Entender y ejecutar órdenes sencillas y/o realizar tareas sencillas.
- Posibilidad de presentar desórdenes psicológicos (fobias).

---

6) Se distinguen tres clases de desniveles: - Continuos o sin interrupción: aquellos que se encuentran principalmente en las vías públicas y espacios abiertos y obedecen más a las condiciones topográficas que a una intención proyectual. - Bruscos y aislados: los que generalmente responden a una clara intención proyectual: evitar la entrada de agua, separar y proteger (aceras) o conseguir una determinada opción compositiva (escalinata, escalones, etc.) - Y los grandes desniveles que responden bien a condicionantes topográficos o con mayor asiduidad a superposición de niveles (edificios de más de una planta).

## 5.3. COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD A LA HORA DE REALIZAR UN VIAJE EN AUTOBÚS

Las personas con discapacidad tienen derecho a un desarrollo igualitario de la movilidad en sus ámbitos de residencia. A medida que desciende la capacidad de desplazamiento de las personas, mayor es su alejamiento de los elementos sociales en los que se desenvuelven y mayores sus problemas de integración. La movilidad es un aspecto fundamental de relación que posibilita el acceso a una serie de actividades que constituyen la vida de las personas, que les acerca a sus necesidades y deseos.

En los últimos años, el transporte regular de viajeros en autobús está en un proceso de adaptación a la demanda, relacionada con la mejora de la accesibilidad en lo referente a los instrumentos y ayudas técnicas; sin embargo, como ya se ha mencionado, existen eslabones de la cadena de transporte que no son accesibles y que impiden que este medio de transporte pueda permitir la accesibilidad universal a los usuarios.

No existen apenas estudios que reflejen la situación de las personas con discapacidad en relación al transporte público en autobús. Únicamente se ha podido acceder a los resultados de la investigación recogida en el documento *Evaluación del Programa de Transporte Accesible del IMSERSO. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales* (1999)<sup>7</sup>, donde se analizan de forma cualitativa algunas respuestas de los usuarios respecto al uso del transporte público en autobús. Este documento es de enorme utilidad para describir el grado de utilización y satisfacción de los usuarios con discapacidad en los autobuses, por lo que se pasa a relatar a continuación los principales resultados del estudio.

Entre los aspectos analizados se encuentra el grado de utilización del transporte público por carretera.

Frecuencia de uso del transporte público entre las personas con discapacidad

Frecuencia de uso	Autobús urbano	Autobús interurbano
Todos o casi todos los días	29,9%	1,2
3 o 4 días/semana	19,2	0,4
1 o 2 días/semana	22,6	0,8
Varias veces al mes	9,2	3
De vez en cuando	7,4	8,3
Muy poco o casi nada	2,3	12,8
Nunca	9,4	7,6
No existe en su localidad	-	0,6
NS/NC	-	1,4

Fuente: Evaluación del Programa de Transporte Accesible del IMSERSO, 1999.

Se observa que las personas con discapacidad apenas utilizan el transporte público interurbano, situación lógica tal y como se ha señalado al comienzo de la guía debido al escaso grado de accesibilidad de sus vehículos. En el caso de los autobuses urbanos, aunque el grado de utilización es muy superior, sólo llega al 29,9% de la población con discapacidad entrevistada.

Según los resultados del barómetro del CIS<sup>8</sup>, se observa un bajo uso del transporte público en general. Así entre las personas mayores de 65 años los desplazamientos se caracterizaban por ser escasos, el 29% casi no sale de casa, a un 5% de las personas mayores su estado físico no se lo permite, un 34% utiliza su coche y el 27% no necesita el transporte público.

7) En 1990, el INSERSO, la FEMP y FUNDOSA firman un primer acuerdo de cooperación para promover un Programa de Transporte Público Accesible. Para conocer las repercusiones de este programa de la población en general, durante el mes de noviembre de 1996, el barómetro del CIS incluyó una serie de cuestiones sobre el transporte público accesible para saber qué opinaban las personas mayores de 18 años al respecto.

8) El barómetro del CIS con el fin de conocer las repercusiones en la población mayor de 18 años del Programa de Transporte Accesible (INSERSO, FEMP y FUNDOSA), 1990, incluyó una serie de cuestiones sobre estos aspectos.

En relación al transporte en autobús, el 29,3% de las personas mayores indica que no toma cualquier autobús y que espera en la parada hasta la llegada de un vehículo accesible. Por lo general, las personas con discapacidades suelen viajar solas y evitan las horas punta.

Uno de los momentos más problemáticos para las personas con discapacidad es la arrancada del vehículo; necesitan tiempo suficiente para acoplarse en su interior, normalmente pierden el equilibrio, están inseguras, dan trastíos, necesitan agarrarse a barras y en ocasiones no dudan en solicitar la ayuda a otros pasajeros.

Se puede afirmar que en la actualidad la implantación de servicios de transporte público de autobuses de piso bajo, no parece constituir un medio de transporte que permita el desarrollo de las actividades cotidianas a las personas con discapacidad, excepto para una parte muy pequeña, tal y como se observa en el sondeo que efectuó INMARK-IMSERSO en 1998<sup>9</sup>:

**Reparto por motivos de los desplazamientos de las personas con discapacidad  
en los autobuses de piso bajo**

Motivo	Puntuación
Ver amigos	2,42 (poco / suficiente)
Compras	2,19 (poco / suficiente)
Cine, teatro, etc.	2,17 (poco / suficiente)
Estudios, cursos, etc.	1,89 (nada / poco)
Trabajo	1,6 (nada)

Las personas con discapacidad, al optar por el transporte público en autobús eligen las "horas valle" debido a que en las "punta" los autobuses están muy llenos y las dificultades son mayores. El 27,7% de los usuarios con discapacidad se sintieron inseguros al hacer uso del transporte accesible.

Para muchos de estos usuarios la oferta es restringida y no permite una libertad total de movimientos; muchas zonas de las ciudades quedan sin cubrir con autobuses accesibles; además los desplazamientos en hora punta son muy complicados, lo que les disuade de su utilización.

En el trabajo citado anteriormente<sup>10</sup> se señala que, en el uso del transporte en autobús, se pueden distinguir problemáticas diferentes de acuerdo a las discapacidades de cada persona y, por tanto, diversas pautas de comportamiento, tal y como se muestra a continuación:

**Personas de la tercera edad:**

- Viajan en momentos del día en que los autobuses estén menos masificados.
- Llevan el billete preparado, y lo guardan una vez cancelado.
- Por lo general, no les ceden el asiento, esto ocurre sobre todo a las personas con edad mal definida y aquellas con algunas discapacidades no visibles.
- Tienen dificultades de acoplamiento por los movimientos del autobús.
- Se preparan para salir con mucha antelación (en la parada anterior o mucho antes).
- Acceden a la salida con dificultad.
- Reciben la ayuda de un acompañante y se agarran al pasamanos para viajar.

**Personas accidentadas:**

- Viajan acompañados.
- Viajan en momentos de masificación media.

9) Evaluación del Programa de Transporte Accesible del IMSERSO, 1999.

10) Ver cita 3.

- Guardan el billete al cancelar o lo hace su acompañante.
- Los asientos son estrechos.
- No tienen problemas de movilidad en el autobús.
- Se preparan para bajar una vez ha arrancado el autobús en la parada anterior.
- La gente les deja pasar.
- Bajan ayudados por su acompañante o por otro pasajero.

#### Mujeres embarazadas y personas con niños:

- Viajan solas.
- Viajan en momentos de baja masificación.
- Sacan el billete en el autobús.
- Tienen dificultades para moverse cuando hay personas en el pasillo.
- El acceso a la salida es bueno.
- Bajan solas, agarrándose.

#### Resto de los discapacitados:

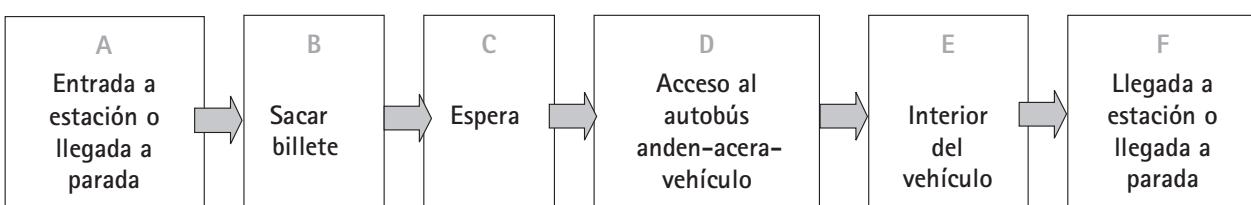
- Acceden sin dificultad.
- No guardan el billete, lo llevan en la mano.
- No tienen problemas de acoplamiento.
- Se preparan para salir cuando están en su parada.
- Bajan solas, sin agarrarse.

En resumen, se puede afirmar que las personas con discapacidad realizan en cada etapa y subetapa de transporte en autobús los siguientes comportamientos:

- La mayor parte viajan solas.
- Cuando viajan acompañados, el acompañante es una mujer de edad similar y sin problemas de movilidad, excepto en los de la tercera edad.
- Por norma general, evitan las horas punta optando por momentos en que la ocupación del autobús es baja y hay sitios libres.
- Su comportamiento durante el viaje varía en función de que vayan solos o acompañados; los que van solos mantienen actitudes escasamente interactivas.

## 5.4. LA CADENA DE ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE EN AUTOBÚS PARA LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

En este apartado se señalan los principales problemas que encuentran las personas con discapacidad en la cadena de transporte en autobús en los eslabones comprendidos entre la parada o estación de autobuses, la subida al vehículo y la llegada al destino. Únicamente se analizará el acceso desde la estación o parada de origen a la de destino, aunque existen también problemas en otras etapas anteriores y posteriores del transporte en autobús.



Existen algunas diferencias entre efectuar el embarque en una estación de autobuses o intercambiador de transporte en cabecera o realizarlo en la calle en paradas intermedias; en el siguiente apartado se señalan todas las dificultades que pueden existir en cada una de las subetapas.



A

### Aproximación y entrada

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

Entrada en una estación:

Puede existir presencia de escaleras o desniveles importantes no adaptados; en los casos que se han implantado medidas de accesibilidad, se pueden encontrar las siguientes barreras:

- Existencia de rampas inadecuadas o con excesiva pendiente.
- Ausencia de guías o bandas indicadoras de paso.
- Falta de dispositivos de información sonora.
- Presencia de cantos o aristas en los itinerarios.
- No existe información pictográfica, ni en braille.

- Ausencia de trabajadores que se comuniquen en lenguaje de signos.
- No existe personal auxiliar de ayuda a las personas con discapacidad, especialmente en los casos que porten bultos o maletas.
- La puerta no es accesible.
- Puede haber torniquetes o barreras.

#### Llegada a parada:

- Indisciplina circulatoria, sobre todo de los conductores que estacionan en la zona de desembarque del autobús.
- Condiciones climatológicas adversas.
- Ausencia de guías o bandas indicadoras de paso.
- No existen dispositivos de información sonora.
- Existen cantes o aristas en el itinerario de acceso y en la propia parada.
- La ubicación de la marquesina no garantiza el ancho mínimo libre de paso peatonal.
- No existe información pictográfica, ni en braille.

## B

### Sacar billete

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

Este eslabón se sitúa en la zona de ventanilla o taquillas del recinto de una estación, no afectando a aquellas personas que toman el autobús en paradas intermedias. Entre las situaciones más frecuentes, se encuentran:

- La ventanilla está alta, los mostradores pueden tener salientes sin base en el suelo y aristas.
- No existe información en braille, pictográfica o simbólica.
- El personal de taquillas no habla correctamente, no vocaliza y no mira de frente a las personas.
- No existe personal auxiliar que conozca la lengua de signos.
- Hay ruido en el ambiente, y confusión en la información de megafonía (en el caso de existir este sistema).
- No hay presencia de bandas o guías para ciegos.
- Mala calidad del aire del recinto debido al humo de tabaco y de los tubos de escape de los autobuses.
- En el caso de existir máquinas expendedoras, no están diseñadas para que las comprenda una persona con discapacidad.

## C

### Espera

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

#### Eslabón estación – vestíbulo:

Las personas con discapacidad realizan los viajes con mucha más antelación y por lo tanto tienen tiempos largos de espera; con frecuencia no existe un recinto exclusivo para esperar, y si existe, faltan asientos; las personas mayores pueden dormirse en esa espera y no ser avisadas por nadie, pudiendo perder el autobús. Los espacios de estancia de las estaciones se caracterizan por concentrar contaminantes (humos procedente de tabaco o de los escapes de los autobuses), tener elevados niveles de ruido, procedente del bullicio de la gente, contar con pantallas publicitarias y otras situaciones que dificultan la estancia o la movilidad.

No suele existir personal auxiliar de ayuda, lo que aumenta el problema en el caso de llevar bultos o maletas. Los baños no son accesibles, y si lo son, no se encuentran en la misma planta, para cuyo acceso hay que superar un obstáculo vertical.

La iluminación no es correcta, produce destellos y sombras que desorientan a las personas con dificultades en la visión; las paredes no contrastan con el suelo; las escaleras no tienen franja señalizadora, siendo la huella de paso inferior a 30 cm. y los pasamanos no son continuos. El mobiliario puede tener partes que sobresalgan y los frenos salientes.

Otros problemas frecuentes en este eslabón de la cadena es la presencia de baldosas deslizantes, pasillos que no cumplen el ancho libre mínimo de 180 cm., ausencia de información pictográfica o simbólica, tampoco en braille, etc.

#### En parada:

En las paradas intermedias, donde el autobús a veces va completo o con ocupantes, algunos conductores no se detienen si ven una silla de rueda, o si realizan la parada les sugieren que esperen al siguiente servicio, siempre tratándose de vehículos de piso bajo con rampa. Esta situación hace que las esperas se conviertan en prolongadas pruebas de paciencia al superar en muchas ocasiones una hora de duración.

## D

### Acceso al autobús

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

#### Estación (Eslabón anden-vehículo):

A veces los conductores no conocen correctamente la técnica del sistema de embarque para personas con discapacidad (arrodiillamiento, sistema *kneeling* y despliegue de la rampa), por lo general, los usuarios de silla de ruedas no tienen problemas para acceder (por la puerta central a través de la rampa), y además suelen tener preferencia en el embarque; el resto de los usuarios con discapacidad abordarán por la puerta delantera (el 97,8% de las personas con discapacidad)<sup>11</sup>.

Son frecuentes los problemas de comunicación con el conductor, por lo general éste no se dirige a los usuarios, y tampoco a los discapacitados que deberán validar o pagar el título de viaje; cuando existe comunicación, los conductores no miran de frente a los pasajeros, meten prisa y no colaboran; en el caso de llevar maletas o bultos, nadie ayuda a introducirlos en la bodega, y en ocasiones se les impide el acceso.

#### Parada (Eslabón acera-vehículo):

Pueden existir problemas de accesibilidad como consecuencia de la indisciplina circulatoria al existir coches estacionados en la parada; el pago y/o validación del título se hará efectivo al tiempo de embarcar. La mitad de las personas con discapacidad tienen dificultad para subir al vehículo<sup>12</sup>. Es posible que los conductores no paren si ven una silla de ruedas, pero si lo hacen no debería haber problemas; con frecuencia los conductores no esperan el tiempo suficiente para que una persona con discapacidad acceda correctamente al autobús; en general se perciben actitudes de "muchas prisas".

## E

### Interior del vehículo

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

#### Validación del título de viaje y petición de información:

Normalmente no existe comunicación entre el pasajero y el conductor; si existe es por iniciativa del pasajero, para solicitar información. Sólo dos de cada diez personas con discapacidad intercambian algún mensaje<sup>13</sup>. El conductor no habla con claridad, no vocaliza y no mira de frente, mete prisa a los usuarios e informa con descuido.

11) Evaluación del programa de transporte accesible del IMSERSO, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1999.

12) Ver nota 5.

13) Ver nota 5.

## Acomodación del pasajero:

El usuario de silla de ruedas no debería tener problemas, una vez autorizada su entrada en el vehículo; el resto de las personas con discapacidad encuentran sitio en cabecera, mientras que en las paradas intermedias el acomodamiento en el asiento se complica, ya que el conductor arrancará antes de que se siente; este es uno de los momentos más críticos del viaje. Las limitaciones físicas de las personas con discapacidad hacen que necesiten más tiempo del habitual para acoplarse. Sin embargo, es frecuente que el conductor arranque el vehículo antes de que los usuarios se sienten e incluso en el momento en que se está produciendo la validación del título. En caso de no encontrar asiento y tener que viajar de pie, los frenazos y las bruscas maniobras harán también incomodo el viaje, cuando no peligroso; sin embargo, algunos viajeros prefieren permanecer de pie para evitar otros problemas que se presenten a la hora de preparar la salida. Como consecuencia se produce pérdida de equilibrio, inseguridad, trastornos, necesidad de amarrarse a barras, ayuda por parte de otros pasajeros, etc.

## Preparación para la salida:

Está determinada por las dificultades en la movilidad de las personas con discapacidad y la inseguridad de viajar en autobús<sup>14</sup>. Un tercio de las personas con discapacidad se preparan para salir con bastante antelación (en la parada anterior o antes) suelen ser personas mayores, un 25% se prepara una vez ha arrancado el autobús en la parada anterior, y un 42% se precipita en la propia parada en la que debe bajarse; éstos suelen ser discapacitados temporales.

La mayoría aprovecha para levantarse en aquellos momentos en los que el autobús se encuentra parado (en una parada anterior o en el semáforo; sólo uno de cada diez se levanta cuando el autobús está en marcha).

## F

### Descenso del autobús o desembarque

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

La mayor parte de las paradas están acondicionadas con marquesinas y perfectamente delimitadas, lo que en teoría debería permitir un fácil acercamiento de los autobuses a la misma. Sin embargo, suele haber coches mal aparcados que impiden una adecuada aproximación en el 83% de los casos; en muchas ocasiones se añade el comportamiento equivocado del conductor. Cuando la aproximación a la parada es inadecuada, casi la mitad de los viajeros tienen dificultades para bajar. En muchas ocasiones, especialmente cuando hay personas de la tercera edad, o discapacitados no usuarios de silla de ruedas, los conductores no accionan el sistema de *kneeling* o arrodillamiento. En el caso de llevar maletas, no existe personal auxiliar que ayude a sacarlas de la bodega.

## G

### Salida de la estación

### CADENA DE ACCESIBILIDAD

Esta situación presenta problemas similares al eslabón de la entrada, aunque en la mayor parte de las ocasiones se evita el tiempo de espera. Un inconveniente de la salida es la dificultad para obtener la ayuda de otros viajeros pues abandonan la estación mucho antes que los usuarios con problemas de movilidad.

## 5.5. LOS PROBLEMAS DE ACCESIBILIDAD POR TIPO DE DISCAPACIDAD

Descripción de los principales problemas de accesibilidad en cada una de las etapas por tipología de discapacidades.

(Ver tabla).

14) Ver cita 5.

**Principales necesidades de las PCD según tipo de discapacidad**

Tipo de discapacidad		Cadena de transporte						
	Entrada	Vestíbulo / taquilla	Espera	Embarque	Pago del billete	Interior del autobús	Desembarque	Salida de la estación
<b>1. Física</b>								
1.1. Personas con ausencia de movilidad funcional	Escaleras Rampas prolongadas e inadecuadas	Recorridos largos y prolongados Suelo deslizante Taquillas altas	No existen salas de espera o en los vestíbulos no hay asientos	El autobús no tiene sistema de arrodillamiento o <i>kneeling</i> El autobús tiene escaleras	No puede sacar el dinero para pagar, se molestan los demás usuarios, el conductor se pone nervioso. No le da tiempo a guardarse el billete	No encuentra asiento El conductor arranca antes de que el usuario se acople en el asiento	Se levanta antes de tiempo y aparecen lo problemas; Se inicia la marcha con arrancadas	Escaleras Rampas prolongadas e inadecuadas
1.2. Personas con enfermedades cardiacas o respiratorias	Vestíbulo con humo de autobuses; dificultades respiratorias	Vestíbulo con humo de autobuses; dificultades respiratorias	No existen salas de espera o en los vestíbulos no hay asientos  Los vestíbulos tienen aire contaminando	El autobús tiene emanaciones de gases en su interior procedentes de algún problema técnico	No tiene	No encuentra asiento El conductor arranca antes de que el usuario se acople en el asiento	Ídem	Vestíbulo con humo de autobuses; dificultades respiratorias
1.3. Personas mayores que no se desplazan bien	Escaleras Rampas prolongadas Bullicio Sentido de pérdida Desorientación	Recorridos largos y prolongados Suelo deslizante Taquillas altas	No existen salas de espera o en los vestíbulos no hay asientos	El autobús no tiene sistema de arrodillamiento o <i>kneeling</i> El autobús tiene escaleras	No puede sacar el dinero para pagar, se molestan los demás usuarios, el conductor se pone nervioso No le da tiempo a guardarse el billete	No encuentra asiento El conductor arranca antes de que el usuario se acople en el asiento	Ídem	Escaleras Rampas Desconcierto o pérdida Señalización inadecuada

**Tipo de discapacidad**

**Cadena de transporte**

	Entrada	Vestíbulo / taquilla	Espera	Embarque	Pago del billete	Interior del autobús	Desembarque	Salida de la estación
1.4. Personas con discapacidades temporales Escaleras	Rampas prolongadas	Recorridos largos y prolongados Suelo deslizante Taquillas altas	No existen salas de espera o en los vestíbulos no hay asientos	El autobús no tiene sistema de arrodillamiento o <i>kneeling</i> El autobús tiene escaleras	No puede sacar el dinero para pagar, se molestan los demás usuarios, el conductor se pone nerviosos No le da tiempo a guardarse el billete	No encuentra asiento El conductor arranca antes de que el usuario se acople en el asiento	Ídem	Escaleras Rampas prolongadas
2. Usuarios de silla de ruedas	No existe rampa en el acceso	Falta de rampas Taquillas elevadas	No existen salas de espera o en los vestíbulos no hay asientos	No existe en el autobús plataforma elevadora o el sistema de rampa no funciona o no existe				No existe rampa en el acceso
<b>3. Sensorial</b>								
3.1. Personas ciegas, dificultad de visión	No existen guías que señalicen la entrada Entra con su perro guía	No existen guías El billete y los sistemas de información sobre el viaje y los títulos no se encuentran en lenguaje braille	Los sistemas de megafonía no existen o no funcionan	No está suficientemente señalizada la parada donde estaciona el autobús	Entra con su perro guía Paga Poca colaboración del conductor	No existen guías en el interior del vehículo. No existe información en braille El conductor tiene la radio puesta y no se entiende	Al no ver el espacio por donde transcurre la línea, y no existir sistemas de información auditiva se producen confusiones y errores en la bajada	No existen guías que señalicen la entrada

Tipo de discapacidad	Cadena de transporte							
	Entrada	Vestíbulo / taquilla	Espera	Embarque	Pago del billete	Interior del autobús	Desembarque	Salida de la estación
3.2. Personas con dificultades auditivas	En principio no tienen dificultades	No existen sistemas de información en lenguaje de signos, si el sistema información y señalización funcionan, entonces no existirán problemas siempre que la PCD sepa leer	No existe un sistema visual, a través de pantallas que anuncie la salida de su autobús	No tiene	No entiende el precio del billete o el destino por falta de precisión del conductor; el conductor no se esfuerza por hacerse comprender	Cuando tiene dudas el conductor no logra explicarse ni presta atención de lo que le dice la PCD. No se produce comunicación	En principio no tiene por qué haber problemas	En principio no tienen dificultades
<b>4. Personas con discapacidades mentales</b>								
4.1. Discapacidades leves	No tiene	No tiene	No tiene	No tiene	No tiene	No tiene	No tiene	No tiene
4.2. Discapacidades graves (suelen ir acompañadas)	Problemas de orientación y percepción del espacio	Problemas para abonar el precio del billete y saber dónde ir. Problemas de procesamiento de la información	Puede desorientarse y dispersarse si la espera es prolongada	Desorientación, si la parada o dársena está mal señalizada	Problemas para abonar el precio del billete y saber dónde ir. Problemas de procesamiento de la información	Puede tener problemas con el resto de los usuarios	Puede despistarse y pasarse la parada	Problemas de orientación y percepción del espacio

## 5.6. PROBLEMAS OPERATIVOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TRANSPORTE

A principios de 2002 el Comité Español de Representantes de los Minusválidos (CERMI) realizó una encuesta entre las asociaciones sobre diferentes aspectos entre los que se encontraba el acceso a los medios de transporte<sup>15</sup>. En este estudio el CERMI, afirmaba que *"la posibilidad de utilizar medios de transporte público es muy importante para llevar una vida normalizada y poder participar plenamente en la sociedad"*. Y añadía que *"un 35,6 % de las personas encuestadas han experimentado discriminación en el acceso a los medios públicos, y no solamente a consecuencia de las barreras físicas sino también debido a los problemas de actitud y a las barreras de comunicación. Son las personas con discapacidad sensorial y físicas las que más afectadas se han visto por este tipo de discriminación"*.

La experiencia demuestra que a pesar de que existan dispositivos para mejorar la accesibilidad mediante la incorporación de las ayudas técnicas en los vehículos, se producen situaciones de inaccesibilidad derivadas de factores diversos.

Por un lado, los sistemas técnicos (arrodillamiento lateral, rampa elevadora, anclajes, sistemas de apertura de las puertas, señalización, etc.) pueden experimentar averías o simplemente no existir. Por otro, la cadena de transporte incorpora a los elementos del entorno físico del transporte (estaciones y vehículos) el personal de cada una de las compañías que en ocasiones constituye, por sus actitudes y falta de conocimiento, una barrera psicológica infranqueable para las personas con discapacidad. Finalmente, los propios usuarios con discapacidad que, en ciertos momentos, son un factor de autoexclusión al uso normalizado del transporte público.

En general, las personas con discapacidad perciben el riesgo que les supone hacer uso del transporte público; la inseguridad en los desplazamientos es más perceptible en la tercera edad, mientras que los discapacitados temporales se muestran más decididos, las personas en silla de ruedas y los grandes discapacitados son los que toman más precauciones; por otro lado, las mujeres embarazadas y las personas mayores no discapacitadas transmiten de forma menos nítida su problemática de movilidad, lo que les hace recibir menor apoyo del resto de los viajeros.

Uno de los objetivos de esta guía es analizar la importancia del comportamiento de los profesionales del transporte en la accesibilidad de estos viajeros a los autobuses. Para ello se hace un repaso de algunas de las situaciones que se han podido detectar a través de la observación directa. La presentación detallada de algunos comportamientos no significa que sea una práctica extendida en el conjunto de los trabajadores ni de las empresas operadoras, pero se trata de situaciones cotidianas que suponen un obstáculo para la accesibilidad integral. A continuación se exponen algunos de los principales comportamientos agrupados en los siguientes apartados:

### 5.6.1. Problemas relacionados con la conducción

#### Grupo1. Problemas relativos a la forma de conducir

Ciertas formas de conducción pueden suponer no sólo un riesgo para las personas con discapacidad, sino para el conjunto de los usuarios del transporte en autobús y para el tráfico en general. Estas prácticas son el principal factor de disuasión del uso del transporte público en autobús por parte de las personas con discapacidad. A continuación se presentan algunas:

##### - Parada

No siempre se realiza la parada en el espacio preestablecido; a veces se aprovechan los cierres de semáforo o la congestión para abrir las puertas y obligar a que bajen los viajeros, fuera de la parada fijada. En otras ocasiones se produce una mala aproximación por parte del conductor lo que genera dificultades en la subida o el descenso, al tiempo que imposibilita el ajuste de la rampa al bordillo. La falta de inclinación del autobús en situaciones aconsejables obliga a subir el escalón a las personas con discapacidad y anula una de las mayores ventajas del piso bajo.

15) *La discriminación por motivos de discapacidad. Análisis de las respuestas recibidas. Cuestionario sobre discriminación por motivos de discapacidad promovido por el CERMI Estatal*. A. Jiménez Lara y Agustín Huete. CERMI.



En cuanto a las paradas que utilizan las personas en silla de ruedas, se ha observado que algunos conductores, a pesar de estar adaptado el vehículo, evitan parar cuando espera una persona en silla de ruedas; unas veces porque los vehículos van completos, otras porque les hacen perder tiempo y deterioran el ya desajustado horario de frecuencias. Las personas en silla de ruedas consideran que la ayuda es deficiente, insuficiente o nula, y por lo tanto, la insatisfacción es alta<sup>16</sup>.

- Arrancadas: el conductor debe esperar en todo momento a que las personas estén ubicadas en su lugar en el interior del autobús, y si existieran personas con discapacidad deberá procurar y velar porque ocupen sus asientos reservados, así como que se encuentren perfectamente instalados, antes de ponerse en marcha. Sin embargo, lo que ocurre es que realizan la arrancada aunque no se hayan sentado los usuarios. El autobús arranca cuando todavía no están acoplados los viajeros, y en ocasiones, arranca al tiempo que efectúa la validación o cobro del título; esta situación aumenta la posibilidad de caídas, el miedo y nerviosismo de estos usuarios.
- Exceso de velocidad: los conductores tienen problemas en el cumplimiento de los horarios y las frecuencias, como consecuencia del estado del tráfico; su objetivo es no ser sancionados por la empresa<sup>17</sup>. La situación obliga a que en el momento en que les es posible, en zonas de autovía o autopista, los conductores aceleren, incluso incumpliendo la normativa; esto es especialmente grave en aquellas líneas que, siendo interurbanas, permiten llevar viajeros de pie y producen situaciones de riesgo<sup>18</sup>. Se ha observado que los servicios interurbanos de corto recorrido o suburbanos, que efectúan recorridos por autopistas con viajeros de pie, incumplen sistemáticamente la normativa de limitación de velocidad (sobre pasando los 80 Km/h, siendo normal una circulación en torno a 100 Km/h)
- Adelantamientos: esta conducta está muy relacionada con el exceso de velocidad, ya comentada. Los conductores de autobuses parecen conducir su propio vehículo antes que un autobús de servicio público. Incluso en algunas ocasiones, aunque escasas, llegan a tener actitudes competitivas con otros conductores.

16) Diario *El País*, 3 de junio de 2004. Un niño parapléjico expulsado de un autobús por segunda vez. Un conductor de autobuses negó el pasado martes el acceso al vehículo al niño Cristian, de 13 años, parapléjico –sufre espina bífida e hidrocefalia–, a quien ya le había ocurrido algo similar el 5 de mayo 2004. en esta última ocasión el chofer de la empresa Autobuses Interurbanos del Sur que une el municipio de Getafe con la capital le negó la entrada. A diferencia de la primera vez, en el que el autobús no estaba adaptado para discapacitados y el conductor consideró que la silla de ruedas, plegada, obstaculizaba la puerta trasera, en esta ocasión sí se trataba de un vehículo adaptado, pero el conductor afirmó que no podía dejar su puesto para bajar la rampa.

17) Se han generalizado las sanciones que las compañías imponen a los conductores por incumplimiento de los horarios; es una forma de funcionamiento que va en detrimento de la salud laboral de los trabajadores y de la seguridad de los viajes.

18) Con las modificaciones del Código de Circulación está prohibido superar los 80 Km./h en las autovías y autopistas si el autobús lleva viajeros de pie.

- Frenazos: las elevadas velocidades que adquieren los vehículos y los adelantamientos innecesarios obligan a realizar frenazos bruscos con riesgo de producir accidentes a las personas que se encuentren en el interior del vehículo. Esto afecta no sólo de los viajeros que van de pie, sino también a los pasajeros que van sentados, pudiendo provocar caídas o lesiones de columna.

## Grupo 2. Relativos al conocimiento técnico sobre el sistema de accesibilidad

Las compañías de transporte deberán impartir formación sobre el funcionamiento del vehículo y la reparación del mismo (sistemas de arrodillamiento o *kneeling*, sistemas de rampa, elevadores, sistemas de aviso, sistemas de información en pantallas y auditivos). Sin embargo, la realidad es que no hay un conocimiento suficiente sobre los sistemas técnicos de ayuda a las personas con discapacidad que les permita resolver ciertas eventualidades<sup>19</sup>.

Esta situación queda reflejada en los comentarios de los usuarios: el 41,5% consideran que no siempre conocen y saben utilizar los mecanismos de accesibilidad de los autobuses, mientras el 25,2% opina que los conductores lo utilizan correctamente. La percepción se corresponde con la formación impartida al personal del transporte en autobús, que no es intensiva y tampoco se realiza de forma continua.

## Grupo 3. Comunicación entre el conductor y el pasajero

*"El conductor deberá estar predisposto a ayudar a la persona con discapacidad"*, al menos así lo señalan los Reglamentos de Viajeros de algunas compañías de transporte. En general, se puede decir que en el trato con el público los conductores hablan poco o casi nada con los viajeros, y si lo hacen se debe a la demanda de los usuarios sobre alguna información de parada o localización. Las contestaciones son frías, escuetas y en ocasiones desagradables. Los datos reflejan que el 78% de las personas con discapacidad no mantuvieron ningún tipo de comunicación con el conductor<sup>20</sup>. El funcionamiento de las líneas en las grandes ciudades y áreas metropolitanas exige un ritmo de trabajo en el que no parece tener cabida la amabilidad con el cliente; las líneas están sobrecargadas, la relación es más impersonal. Sin embargo, las personas con discapacidad valoran mejor el trato en las ciudades pequeñas donde prevalece el alto grado de conocimiento entre conductor y usuarios

## Grupo 4. Otros comportamientos negativos

### - Utilización de aparatos de radio

Normalmente los autobuses llevan instalados aparatos para comunicarse con la central o con otros compañeros de la misma empresa y así solucionar los problemas de funcionamiento de la línea que puedan surgir. Sin embargo, algunos autobuses, especialmente los que realizan servicios interurbanos y los suburbanos, llevan también aparato de radio incorporado; en estos casos los conductores hacen uso de él, en algunas ocasiones a niveles elevados; las consecuencias no sólo afectan a los usuarios que escuchan informaciones que puede no les interesan (fútbol, tertulias acaloradas, etc.) sino que además impide a los viajeros concentrarse en su lectura o conversar amigablemente con otros pasajeros. Pero la consecuencia más grave es que impide que el conductor pueda comunicarse con los usuarios del autobús en general, y en especial con aquellas personas que tienen dificultades auditivas, del habla, u otras discapacidades visuales o mentales. Además es frecuente que no perciban el sonido correspondiente a la señal de parada y provoque que el conductor no pueda atender la solicitud de los viajeros.

### - Utilización de teléfonos móviles<sup>21</sup>

En ocasiones los conductores reciben llamadas personales durante la conducción, lo que les obliga a conducir con una mano para poder sujetar el aparato del teléfono, además de distraerles en su trabajo.

19) Evaluación del Programa de Transporte Accesible del IMSERSO. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 1999.

20) Curso Básico sobre Accesibilidad del Medio Físico. Documento 15/2002. Ministerio Trabajo y Asuntos Sociales y Real Patronato sobre Discapacidad. 1.<sup>a</sup> edición 1987; última 2004.

21) Carta al Director, Sección Madrid, *El País*, 8 de agosto de 2005.

## 5.6.2. Otros problemas operativos

### Grupo 1. Problemas derivados del incumplimiento de la normativa

Muchos de estos comportamientos podrían ser sancionados no sólo por el régimen sancionador recogido en el laudo arbitral de transporte, sino por el Código de la Circulación o la propia Constitución. Hay que señalar que el régimen disciplinario no sanciona estos comportamientos negativos<sup>22</sup>. Esto se debe a que la tipificación de las faltas se define con carácter muy general y de forma ambigua. Así, podemos diferenciar:

Faltas leves	<i>"La incorrección en las relaciones con los usuarios, la falta de higiene o limpieza y el uso incorrecto del uniforme o de las prendas recibidas por la empresa".</i>
Faltas graves	<i>"Las faltas de respeto y consideración a quienes trabajan en la empresa, a los usuarios y al público que constituyan vulneración de derechos y obligaciones reconocidos en el ordenamiento jurídico".</i>
Faltas muy graves	<i>"Los malos tratos o falta de respeto o consideración y discusiones violentas con los jefes, compañeros, subordinados y usuarios".</i> <i>"Las imprudencias o negligencias que afectan a la seguridad o regularidad del servicio imputables a los trabajadores, así como el incumplimiento de las disposiciones aplicables cuando ello ponga en peligro la seguridad de la empresa, personal usuario o terceros".</i>

### Grupo 2. Problemas derivados de la ineeficacia de los cauces de denuncia

Entre estos tipos de faltas podrían incluirse muchos de los comportamientos observados, sin embargo existen algunas circunstancias que hacen que no prospere la denuncia. Éstas son:

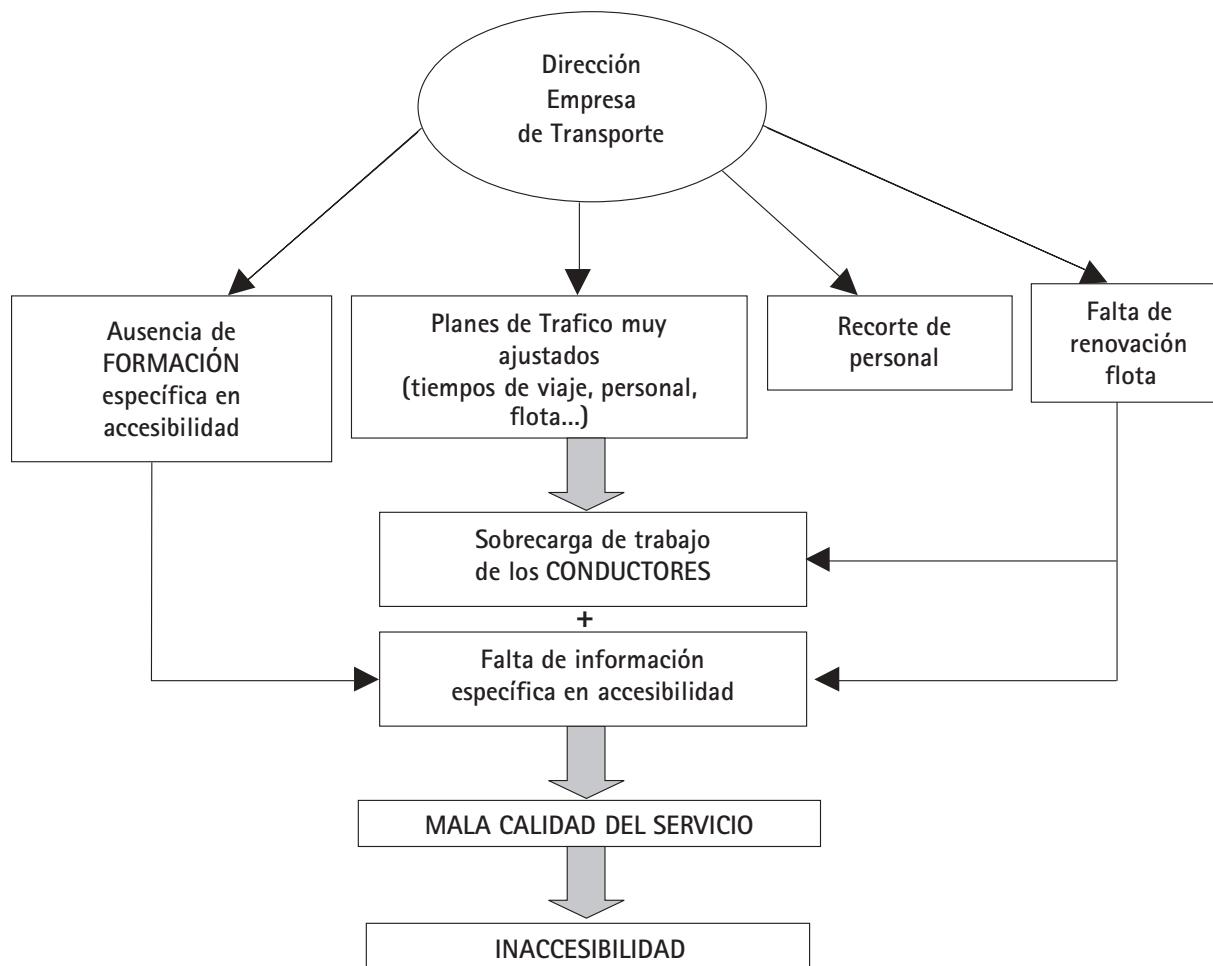
- En primer lugar, las personas con discapacidad tienen una vida suficientemente complicada como para poder emplear tiempo y energía en poner denuncias o asistir a juicios para solucionar estos problemas.
- Los trabajadores no dejan de padecer unas condiciones laborables deficientes, lo que entraña la falta de entendimiento de los usuarios en su comportamiento
- Por su parte, los usuarios desconocen el Reglamento de Viajeros y las obligaciones de los trabajadores y de la empresa en la prestación de servicios de transporte.
- Y finalmente, el apoyo de la empresa, que en los casos relacionados con los obstáculos o el comportamiento negativo hacia las personas con discapacidad, arropan a su trabajador, sabiendo a buen seguro que gran parte de la culpa se debe a las pésimas condiciones de trabajo de sus empleados

### Grupo 3. Problemas derivados por la intervención de numerosos agentes

En esta espiral de problemas que se retroalimentan intervienen numerosos agentes, teniendo en ellos una responsabilidad principal la dirección de la empresa y una secundaria, los trabajadores, personalizados en la figura del conductor.

22) El 26 de diciembre 2003 los conductores de la EMT de Madrid niegan el acceso en dos autobuses de piso bajo a una persona usuaria de silla de ruedas, cuando puede subir en un tercero ya ha transcurrido más de una hora, la contestación de la Dirección de la EMT fue lamentar el hecho y se realizó una advertencia disciplinaria al conductor, aunque este tipo de discriminación no está recogida en el régimen sancionador. La denuncia fue cursada por FAMMA (Federación de Minusválidos Físicos de la Comunidad de Madrid).

**GRÁFICO 2**  
*El círculo de la innaccesibilidad en las empresas de transporte*



La realidad demuestra que existe una sobrecarga del trabajo del conductor debido a una acumulación de factores; desde el tráfico urbano de las tensas jornadas laborales, sin la posibilidad de los tiempos de descanso requeridos<sup>23</sup>, especialmente con trayectos que están muy ajustados y no es posible cumplir las frecuencias<sup>24</sup>. Otro de los problemas que afectan a los conductores es la congestión circulatoria, la falta de prioridad del transporte público, las condiciones climatológicas o los condicionantes funcionales de la calle.

Los conductores de autobuses se caracterizan por concentrar un importante número de enfermedades laborales, destacando la "fatiga crónica", que tiene una relación directa con la siniestralidad en los autobuses<sup>25</sup>.

Todos estos factores son condicionantes negativos para el trato directo con el cliente; **los conductores pagan su insatisfacción laboral con quien tienen más cerca: el usuario**. Muchas actitudes negativas colaboran a extender una

23) La Directiva 2002/15 CE del Parlamento Europeo, de 11 marzo de 2002, relativa a la ordenación del tiempo de trabajo de las personas que realizan actividades móviles de transporte por carretera, señala en su artículo 4, referente a la duración del tiempo de trabajo semanal, que "los Estados tomarán las medidas necesarias para que la duración media del tiempo de trabajo semanal no supere las 48 horas. La duración máxima del tiempo de trabajo semanal podrá llegar hasta las 79 horas si la duración media calculada sobre un período de cuatro meses no excede de 48 horas. En su artículo 5 regula las pausas y dice "que no trabajen durante más de 6 horas consecutivas sin pausa. El trabajo se interrumpirá con una pausa de 30 minutos como mínimo si el tiempo de trabajo total se halla comprendido entre 6 y 9 horas, y con una pausa de 45 minutos como mínimo si el tiempo de trabajo total es de más de 9 horas. Las pausas podrán subdividirse cada una en períodos de una duración de 15 minutos como mínimo... Sin embargo en algunos servicios de largo recorrido, el conductor en lugar de parar, coge el vehículo y regresa sin pasajeros al origen. También puede ocurrir que existiendo tiempo de descanso las condiciones sean malas: las empresas de transporte alquilan habitaciones de hotel de mala calidad, donde un mismo recinto tiene que compartirse hasta con seis personas, en otras ocasiones la alternativa puede ser descansar en una colchoneta en la bodega del autobús. Según una nota aparecida en la edición digital del periódico de Alicante *Alacant Express* (15.10.2004), la empresa concesionaria de la línea Gijón-Irún e hijuelas realiza sistemáticamente jornadas de trabajo superiores a 14 y 16 horas sin descansar el mínimo establecido.

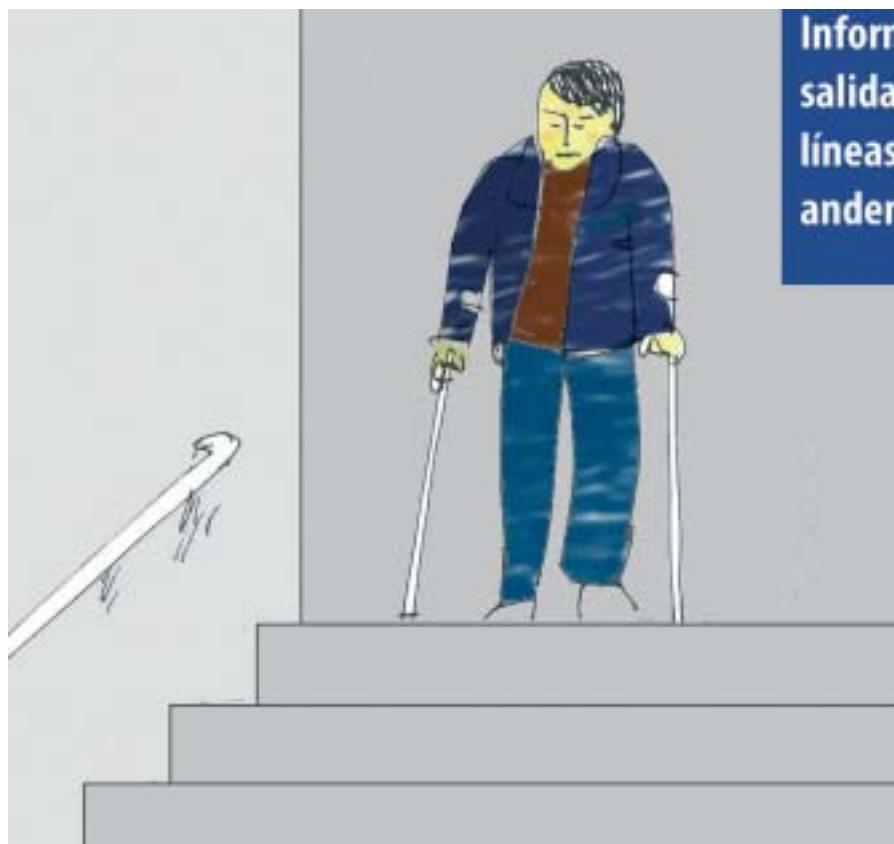
24) El incumplimiento de los horarios y frecuencias es responsabilidad del conductor, y por lo tanto será sancionado por la empresa.

25) Habría que cumplir la normativa y la Ley de Riesgos Laborales tanto en los aspectos relacionados con el control técnico del vehículo, la instalación de asientos ergonómicos para los conductores, la seguridad en las estaciones, etc.

imagen desgradable, no sólo del propio trabajador, sino del conjunto del servicio de transporte. La situación se agrava cuando se hace necesario que el conductor ofrezca respaldo y seguridad al cliente, como ocurre con las personas con discapacidad; el comportamiento hacia este colectivo demuestra la ignorancia sobre sus problemas, así como la falta de esfuerzo por entender lo que necesitan.

La raíz de esta situación es la escasa importancia que, a menudo, se concede en las propias compañías a los problemas de accesibilidad de las personas con discapacidad. Un buen número de empresas ha renovado los autobuses, pero la gestión de la accesibilidad no encuentra en muchas ocasiones un responsable directo.

Es habitual que las direcciones de estas empresas hayan recibido una subvención para la renovación y adaptación de los vehículos para personas con discapacidad; fondos que proceden bien de entes gestores de transporte o directamente de los convenios entre la FEMP y el IMSERSO; en otras ocasiones la financiación se canaliza de forma directa desde las Administraciones autonómicas o locales, pero con la única finalidad de aprovechar la subvención. Es decir, que desde una perspectiva empresarial a menudo no existe una preocupación por convertir a los vehículos en instrumentos que permitan la verdadera accesibilidad en el conjunto de la cadena de transporte, sino únicamente aprovechar el apoyo económico. **El sector se caracteriza por una escasa formación general y, en concreto, por la ausencia de formación específica en accesibilidad para las personas con discapacidad.** Como ya se ha mencionado, aunque los cursos de formación continua tienen carácter obligatorio, en ningún caso los programas contemplan los aspectos relacionados con la accesibilidad<sup>26</sup>.



## 5.7. PROPUESTAS PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN CADA ETAPA DEL TRANSPORTE

En los siguientes cuadros se recogen diferentes propuestas para atender las demandas de los usuarios con distintas discapacidades a lo largo de la cadena de transporte en autobús. Estas propuestas sirven para orientar y dar pautas de actuación a los trabajadores de las compañías.

26) Es curioso ya que se observa un impulso de otros temas novedosos como los ambientales, pero no sobre un aspecto tan cotidiano para los conductores como es el trato al público, y en especial el trato a las personas con discapacidad.

**Propuestas para atender las principales demandas de las PCD según tipo de discapacidad**

Tipo de discapacidad		Cadena de transporte						
	Entrada	Vestíbulo / taquilla	Espera	Embarque	Pago del billete	Interior del autobús	Desembarque	Salida de la estación
<b>1. Persona con discapacidad física</b>								
1.1. Personas con ausencia de movilidad funcional	Personal auxiliar de la estación o intercambiador que ayudará a subir escaleras (en el caso de no existir ascensor y haber desniveles)	Si los recorridos son muy largos, al igual que ocurre en los aeropuertos, se les debe ofrecer una silla ruedas y ayudar con el equipaje. Si hay escaleras, también hay que ayudar a bajar o subir	Las personas tienen problemas para reaccionar inmediatamente a los estímulos como el del aviso de la salida del autobús, si es así deberá haber personal auxiliar que procure apoyar con el equipaje y señalando al conductor que una persona con discapacidad va subir al autobús	El conductor deberá accionar el sistema de arrodillamiento, si no existiera personal auxiliar y la persona va con andadores, muletas o aparato ortopédico, el conductor ayudara a la PCD a instalarse en su asiento, si no necesita ayuda velara en todo momento por que ocupe los asientos preferentes	El conductor deberá tener una actitud cortés y paciente. En algunos casos podrá cobrar a la PCD incluso una vez acoplada en su asiento	Si el conductor ha instalado a la persona con discapacidad no habrá problema, si no es así entonces esperará a que el viajero se siente antes de arrancar el autobús	El conductor le preguntará dónde desea bajarse (si no lo recordara lo anotará en un cuadernillo) de tal forma que tenga suficiente cuidado a la hora del desembarque de la persona con discapacidad	Personal auxiliar de la estación o intercambiador que ayudará a subir escaleras o empujar una silla si la rampa está construida con excesiva pendiente
1.2. Personas con enfermedades cardiacas o respiratorias	La legislación vigente prohíbe fumar en los lugares públicos y en especial en los transportes, sin embargo los autobuses también contaminan. Si existieran trabajadores auxiliares, deberán estar atentos de estas personas y prever que pueden tener ausencias de cualquier tipo	Sentarse en un lugar tranquilo y sin humos	Si el ambiente es bueno podrá hacerlo de forma autónoma, si no deberá recurrir a personal de apoyo	Deberán revisarse las emanaciones de gases en el interior del bus procedentes de algún problema técnico (también para beneficio del conductor y de los usuarios en general)	No tiene	No encuentra asiento El conductor arranca antes de que el usuario se acople en el asiento	El conductor debe tener cuidado; a simple vista, es probable que no lo vea, así que si desea un trato especial deberá anunciarlo al conductor	La legislación vigente permite prohibir fumar en los lugares públicos y en especial en los transportes, sin embargo los buses contaminan. Si existiera personal deberán estar atentos de estas personas y prever que pueden tener ausencias de cualquier tipo

Tipo de discapacidad		Cadena de transporte						
	Entrada	Vestíbulo / taquilla	Espera	Embarque	Pago del billete	Interior del autobús	Desembarque	Salida de la estación
1.3. Personas mayores que no se desplazan bien	Personal auxiliar de la estación o intercambiador que ayudará a subir escaleras	Si los recorridos son muy largos, al igual que ocurre en los aeropuertos, se les debe ofrecer una silla ruedas y ayudar con el equipaje. Si hay escaleras, también hay que ayudar a bajar o subir	Las personas tienen problemas para reaccionar inmediatamente a los estímulos como el del aviso de la salida del autobús, si es así deberá haber personal auxiliar que procure apoyar con el equipaje y señalando al conductor que una PCD va subir al autobús	El conductor deberá accionar el sistema de arrodillamiento; si no existiera personal auxiliar y la persona va con andadores, muletas o aparato ortopédico, el conductor ayudará al discapacitado a instalarse en su asiento; si no necesita ayuda, velará en todo momento por que ocupe los asientos preferentes	El conductor deberá tener una actitud cortés y paciente. En algunos casos podrá cobrar a la PCD incluso una vez acoplada en su asiento	Si el conductor ha instalado a la persona son discapacidad no habrá problema, si no es así entonces esperará a que el viajero se siente antes de arrancar el autobús	El conductor le preguntará dónde desea bajarse (si no lo recordara lo anotará en un cuadernillo) de tal forma que tenga suficiente cuidado a la hora del desembarque de la persona discapacitada.	Personal auxiliar de la estación o intercambiador que ayudará a subir escaleras o empujar una silla si la rampa está construida con excesiva pendiente
1.4. Discapacitados temporales	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem	Ídem
<b>2. Usuarios de sillas de ruedas</b>	Personal auxiliar cuando no existe rampa o empujar una silla si la rampa está construida con excesiva pendiente en el acceso	Alguien le ayudará a pagar si las taquillas son elevadas	La sala de espera no siempre está cerca de donde sale el autobús, si el edificio no es accesible deberá haber alguien que ayude a desplazarse con tiempo hasta la marquesina	Si el autobús no tiene rampa o plataforma elevadora, el personal de transporte plegará la silla la guardará en bodega y subirán al discapacitado hasta su asiento (largo recorrido) Si tiene plataforma lo podrá hacerse solo o con ayuda del personal auxiliar	El conductor se acercará para validar el billete de la persona en silla de ruedas		El conductor previamente se informará de dónde bajará la silla de ruedas, aunque la persona discapacitada dé el aviso timbre para recordar	Si el sistema es accesible la persona se moverá autónomamente, pero si hay dificultades necesitará de personal auxiliar. El conductor se encargará de avisar para que aparezca.

Tipo de discapacidad	Cadena de transporte							
	Entrada	Vestíbulo / taquilla	Espera	Embarque	Pago del billete	Interior del autobús	Desembarque	Salida de la estación
<b>3. Personas con dificultades de tipo sensorial</b>								
3.1. Personas ciegas, dificultad de visión	No existen guías que señalicen la entrada, entonces se guiará con su bastón. Podrá solicitar información, que deberá estar en braille, o la persona de información le informará correctamente haciéndose entender Entra con su perro guía	Personal de la estación le deberá acompañarle hasta las máquinas expendedoras de títulos, si no fuera posible que existiera una buena interacción con las máquinas, entonces le ayudar a sacar el billete	Los sistemas de megafonía no existen o no funcionan, entonces el personal deberá estar atento para informar en qué marquesina y a qué hora sale el bus	No está suficientemente señalizada la parada donde estaciona el autobús, le deberán acompañar e informar en todo momento	Entra con su perro guía Paga El conductor colaborará en todo momento	No existen guías en el interior del vehículo. No existe información en braille El conductor nunca tendrá la radio puesta y procurará prestar atención a cualquier pregunta que le realicen los viajeros, haciéndose entender correctamente	El conductor procurará informar de la parada, en el caso que de no funcione el sistema de información auditiva	No existen guías que señalicen la entrada, el personal de la estación ayudará
3.2. Personas con dificultades auditivas	En principio no tienen dificultades	No existen sistemas de información en lenguaje de signos, si el sistema información y señalización funcionan, entonces no existirán problemas siempre que la persona discapacitada sepa leer. El personal de ventanilla procurará hablar mirando a su interlocutor para que le pueda leer los labios si no es así, le dará la información por escrito	No existe un sistema visual, a través de pantallas que anuncie la salida de su autobús, el personal deberá darle por escrito la información, y estar atento que si se modifica la marquesina de salida deberá avisarle con tiempo	No tienen	Al validar el billete el conductor debe mirarle y permitirle que le pueda leer los labios	El conductor deberá prestar atención e intentar entender a la persona, y si fuera preciso recurrir a una libreta mediante lenguaje escrito para entender y hacerse entender	En principio no tiene porque haber problemas	En principio no tienen dificultades. Si necesita preguntar algo deberá estar preparado el personal para contestar por escrito o permitiendo que les lean sus labios

## Tipo de discapacidad

## Cadena de transporte

	Entrada	Vestíbulo / taquilla	Espera	Embarque	Pago del billete	Interior del autobús	Desembarque	Salida de la estación
<b>4. Personas con discapacidades mentales</b>								
4.1. Leves	No suelen tener problemas							
4.2. Graves, suelen ir acompañadas, pero también pueden ocasionalmente ir solas	Ayudar a aquellas personas que pudieran ver desorientadas, preguntarles sobre su destino.	Pueden tener dificultades de comprensión a la hora de pagar	Se pueden dormir y desorientarse. Habrá que avisarles cuando salga su autobús y ayudarles a llegar hasta la dársena	Ayudarles a acceder hasta el vehículo	Pueden no saber qué tienen que pagar, ayudarle en saber el destino y en la forma de pago. Avisar al conductor sobre la parada	Ayudarles a que puedan sentarse en asiento preferente	El conductor deberá estar pendiente en la parada de bajada, y avisarle si fuera necesario. En el caso de que vaya acompañado, deberá maniobrar con prudencia	Ayudar a aquellas personas que pudieran ver desorientadas, preguntarles sobre su destino.

PARTE

# IV

OBJETIVOS Y PROPUESTAS



# *Capítulo 6*

## OBJETIVOS A ALCANZAR EN LA ACCESIBILIDAD DEL TRANSPORTE EN AUTOBÚS



Partiendo de las demandas y necesidades analizadas en las Partes II y III, se considera necesario desarrollar posibles alternativas para alcanzar un sistema de transporte en autobús plenamente accesible. Con tal objeto se plantean una serie de objetivos que el sector debería asumir y poner en práctica, seguidos de propuestas para hacerlo posible. Con ello se quiere aportar una visión técnica del camino para alcanzar un objetivo general que debe ser asumido por todo el sector:

**OBJETIVO GENERAL:** Permitir que las personas con discapacidad puedan utilizar adecuadamente el transporte público regular de viajeros por carretera urbano e interurbano, contemplando los requerimientos necesarios para lograr la plena accesibilidad para todos.

Los objetivos particulares o instrumentales que permiten alcanzar el objetivo general citado, se desarrollan a continuación. Estos objetivos pueden servir de guía a empresarios y administraciones sobre los cambios y reformas necesarios, y la manera de hacerlo, puesto que la solución integral a los problemas de accesibilidad pasa por adoptar medidas en distintos ámbitos (concienciación, formación, normativa...). Estas medidas han de ser complementarias y basarse en instrumentos convenientemente analizados, por lo que se ha utilizado la experiencia metodológica de los trabajos realizados para el I Plan Nacional de Accesibilidad 2004-2012.

Objetivos particulares:

1. Lograr un nivel de concienciación adecuado entre empresarios, trabajadores y usuarios del transporte que entienda la accesibilidad de las personas con discapacidad como un derecho.
2. Conseguir la formación necesaria de la dirección y de los trabajadores de las empresas para responder a las necesidades de movilidad de las personas con discapacidad.
3. Establecer los protocolos necesarios que determinen las obligaciones de cada uno de los agentes implicados en la accesibilidad de las personas con discapacidad a los autobuses.
4. Colaborar en el cumplimiento de la normativa existente en todos aquellos aspectos relacionados con la accesibilidad de las personas con discapacidad y el desarrollo de los servicios de transporte público regular de viajeros.
5. Ayudar a conseguir una reglamentación coherente y sistematizada donde se incluyan las necesidades de las personas con discapacidad en el acceso a los autobuses.
6. Sugerir la presencia de personal adecuado en la asistencia a las personas con discapacidad en el transporte en autobús.
7. Identificar el concepto de accesibilidad con el de mejora de la calidad del servicio de transporte público.

A continuación se detalla cuál debería ser el desarrollo de las diferentes medidas para cada uno de los objetivos:

#### Objetivo particular 1

**Lograr un nivel de concienciación adecuado entre empresarios, trabajadores y usuarios del transporte que entienda la accesibilidad de las personas con discapacidad como un derecho.**

#### Agentes

El cumplimiento de este objetivo requiere la colaboración directa de la Administración central, autonómica y local responsable y de las direcciones de las empresas.

## Medidas

### 1.1. Dinámicas de concienciación

Se deberá fomentar la existencia de plataformas que promuevan la concienciación de los trabajadores, los empresarios y los usuarios.

Para ello se propone la realización de grupos de discusión monitorizados por un profesional especializado en técnicas de participación que suscitará temas conflictivos de debate referentes a aspectos generales y concretos de la discriminación en el transporte en autobús.

### 1.2. Medidas de carácter divulgativo

Iniciar una campaña publicitaria encargada de emitir mensajes contra la discriminación en el uso del transporte público por motivo de discapacidad; para ello se diseñarán una serie de recursos que permitan difundir los mensajes fundamentales como:

- Edición de folletos que incluyan los aspectos básicos de la discriminación y las formas de atajarla, a través de un cambio de actitud de los trabajadores, los empresarios y el resto de los usuarios del transporte público por carretera.
- Cuñas publicitarias en televisión y radio para emitir los mensajes antidiscriminatorios.
- Incluir dentro de la página web de los departamentos de transporte de las comunidades autónomas y de la Administración central y local un apartado específico sobre la discriminación que padecen las personas con discapacidad en los autobuses. Esta ventana de información deberá incluir recomendaciones para evitar la discriminación. Las empresas de transporte que lo deseen podrán tener un enlace con esta página.

## Objetivo particular 2

**Dotar de la *formación* necesaria a la dirección y los trabajadores de las empresas de transporte regular de viajeros por carretera para poder responder a las *necesidades de movilidad de las personas con discapacidad*.**

## Agentes

Los agentes implicados en el cumplimiento de este objetivo serán los diferentes niveles de la Administración con responsabilidad en la formación del sector del transporte, las direcciones de las empresas del sector y las organizaciones sindicales que asumen actualmente parte de los módulos formativos de los trabajadores.

## Medidas

La formación deberá conseguir que los trabajadores y los responsables de la dirección de la empresa tengan los conocimientos necesarios en materia de accesibilidad para personas con discapacidad. Para ello se deberán impartir conocimientos estrictamente teóricos y prácticos.

### 3.1. Formación sobre no discriminación que incluirá al menos los siguientes contenidos:

- Conocimiento de la LIONDAU.
- Conocimiento de los derechos humanos y la no discriminación.
- Origen y las causas de la discriminación.
- Colectivos más susceptibles de recibir discriminación.
- Definición de situaciones conflictivas y cómo abordarlas de forma alternativa.
- Aceptación de la diferencia y la diversidad.
- Uso adecuado de los lenguajes y prácticas de sustitución en la comunicación.

3.2. Módulos formativos de carácter teórico-práctico sobre la accesibilidad al transporte de las personas con discapacidad, en donde se contemplen:

- Definición y resolución de situaciones particulares en relación con distintos colectivos de personas con discapacidad.
- Aplicación de protocolos de comportamiento.
- Derechos del pasajero.
- Obligaciones de los trabajadores.

Normativa relacionada con la accesibilidad de las personas con discapacidad y con la prestación de servicios de transporte.

### 3.3. Conocimiento directo de los problemas de la discapacidad

Se realizará una aproximación práctica a los problemas de las personas con discapacidad en el transporte en autobús. Mediante la colaboración con las asociaciones de estos colectivos y la realización de trabajo de campo se podrá comprobar de forma directa las dificultades en el acceso a los autobuses. Se propone para ello visitar a centros y/o asociaciones de personas con discapacidad para escuchar de primera mano cuáles son sus problemas de accesibilidad en los autobuses.

### 3.4. Cursos de aprendizaje en el manejo de los mecanismos y sistemas de accesibilidad en los autobuses:

- Cursos teóricos sobre el conocimiento de los diferentes sistemas de accesibilidad en los autobuses.
- Cursos prácticos de ensayo de los sistemas de accesibilidad.
- Técnicas de mantenimiento y reparación básicas.

### 3.5. Pautas de conducción que faciliten la accesibilidad de las personas con discapacidad a los autobuses.

### 3.6. Cursos específicos de formación de formadores para poder ampliar los conocimientos de una manera continua y directa de los propios trabajadores de una empresa sobre sus compañeros.

## Objetivo particular 3

**Establecer los protocolos necesarios que determinen las obligaciones de cada uno de los agentes implicados en la accesibilidad de las personas con discapacidad en los autobuses**

### Agentes

Actualmente cada compañía de transportes regula las tareas y funciones de sus trabajadores de acuerdo a situaciones ya heredadas desde antiguo, que respondían a un panorama diferente de la movilidad en el transporte en autobús. Con la incorporación de nuevos sistemas mecánicos de accesibilidad en los vehículos se requieren nuevas tareas para los trabajadores, pues los usuarios potenciales del transporte han cambiado y demandan servicios de transporte accesible. Para atender estas necesidades de forma adecuada se requiere contar básicamente con las Administraciones Públicas, los trabajadores, las direcciones de las empresas y los usuarios con discapacidad.

### Medidas

Para ello es de enorme utilidad la creación de un protocolo de comportamiento que evite la confusión que actualmente tienen los usuarios sobre las reglas de acceso a los autobuses. En este sentido, se trabajará a través de:

- 4.1. Grupos de trabajo entre todos los agentes implicados en la accesibilidad al transporte (operadores, usuarios, colectivos de personas con discapacidad, administraciones públicas y trabajadores) para definir un protocolo del comportamiento de los trabajadores de los autobuses.
- 4.2. Elaboración de una Guía de Buenas Prácticas en la Accesibilidad a los Autobuses, fruto de la labor realizada por los grupos de trabajo, y que recogerá los siguientes contenidos:
  - Inventario de discapacidades.
  - Problemas fundamentales de las personas con discapacidad en la accesibilidad a los autobuses.
  - Normativa existente relacionada con la accesibilidad y los servicios de transporte en autobús.
  - Repaso de comportamientos negativos y repercusiones para los colectivos de discapacitados.
  - Fichas modelo de situaciones conflictivas y respuesta que deben dar los trabajadores, especificadas por cada tipo de discapacidad.

#### Objetivo particular 4

**Favorecer el cumplimiento de la normativa existente en relación a la accesibilidad de las personas con discapacidad en transporte público regular de viajeros por carretera.**

#### Agentes

La consecución de este objetivo implica a todos los agentes, usuarios, trabajadores, administraciones y direcciones de las empresas.

#### Medidas

5.1. Informar a todos los agentes implicados en el desarrollo de los servicios de transporte así como a los viajeros sobre la normativa relacionada directa o indirectamente con la accesibilidad; en concreto, la legislación relacionada con:

- Accesibilidad, integración e igualdad de oportunidades.
- Funcionamiento del transporte regular de viajeros por carretera.
- Salud y seguridad en el trabajo de los profesionales del transporte.
- Seguridad vial.
- Derechos de los pasajeros.
- Contaminación atmosférica y acústica.
- Normas técnicas relacionadas con el transporte en autobús.

5.2. Seguimiento en el cumplimiento de la normativa a través de los mecanismos existentes:

- Responsable de salud laboral.
- Inspector de tráfico.
- Autoridades locales.
- Organizaciones de consumidores.
- Asociaciones de personas con discapacidad.

5.3. Sanción en aquellos casos que se incumple la normativa a través de:

- Mecanismos inspección ya existentes dentro de las empresas de transporte.
- Sistemas de gestión y vigilancia de tráfico de las diferentes administraciones, policías locales y centrales (DGT).

5.4. Estudiar la adaptación de la legislación actual a los requerimientos necesarios para una accesibilidad integral. Existen muchos aspectos que no están suficientemente regulados en las directivas, en las normativas o reglamentaciones actuales y que deberían ajustarse a los requerimientos de las personas con discapacidad:

- Adaptación de la actual reglamentación laboral para incluir en las categorías profesionales las tareas y funciones que deben ser asumidas por los trabajadores del sector del transporte, así como la inclusión de nuevas categorías especializadas en la asistencia en el transporte a las personas con discapacidad.
- Transposición de las directivas comunitarias que permitan la accesibilidad de las personas con discapacidad desde un punto de vista integral de acuerdo a las estrategias dictadas por la Unión Europea.

5.5. Elaboración de normativas nuevas, de carácter específico que mejoren las condiciones de accesibilidad de las personas con discapacidad a los autobuses:

- Normativa específica sobre la eliminación de la contaminación acústica en las estaciones de transporte
- Normativa específica para evitar la contaminación atmosférica en el interior de los intercambiadores y de los vehículos.

#### Objetivo particular 5

**Ayudar a conseguir una reglamentación coherente y sistematizada donde se incluyan las necesidades de las personas con discapacidad en el acceso a los autobuses.**

Las compañías prestadoras de transporte de viajeros en autobús ponen a disposición de sus clientes los respectivos reglamentos de derechos y obligaciones de los pasajeros. Existen puntos comunes entre todos. Sin embargo, algunos aspectos se caracterizan por ser contradictorios o no estar regulados en todas las empresas, lo que genera confusión y descontento generalizado entre los usuarios. Actualmente sólo se regulan de forma parcial algunos derechos que deberían ser planteados dentro de un marco integral de la accesibilidad al transporte. Partiendo de un conocimiento preciso de las principales necesidades de los usuarios y, en especial, de las personas con discapacidad, para disfrutar de un servicio accesible, se deberá trabajar en:

- 6.1. La elaboración de un inventario de los Reglamentos de Viajeros existentes y análisis comparativo de los mismos
- 6.2. La unificación temática de los diferentes Reglamentos de Viajeros, creando la Carta de los Derechos de los Viajeros en Autobús.
- 6.3. La puesta en marcha de grupos de trabajo compuestos por todos los agentes implicados en la accesibilidad al transporte (operadores, usuarios, colectivos de personas con discapacidad, administraciones públicas y trabajadores) con el objetivo de definir los Derechos de los Viajeros en Autobús, concretando de forma específica aquellos que atañen a las personas con discapacidad.
- 6.4. Y la elaboración de la Carta de los Derechos de los Viajeros en Autobús que contemple los derechos de los usuarios con discapacidad.

#### Objetivo particular 6

**Presencia de personal adecuado en la asistencia a las personas con discapacidad en el transporte en autobús.**

#### Agentes

El cumplimiento de este objetivo dependerá de las administraciones responsables del transporte en autobús, las direcciones de las empresas y las organizaciones sindicales, todos ellos deberán definir las diferentes categorías profesionales que se adapten a las nuevas necesidades de accesibilidad.

## Medidas

El nuevo panorama del transporte se caracteriza por una presencia cada vez mayor de los usuarios que son objeto de esta guía. Esta situación requiere nuevos profesionales que atiendan las necesidades de estos colectivos. Para ello se impulsarán las siguientes iniciativas:

### 7.1 Revisar las categorías existentes:

Habría que revisar las categorías actualmente existentes en el sector para rescatar algún puesto que pudiera asumir estas funciones y dotar de tareas específicas en materia de accesibilidad a otros perfiles profesionales.

### 7.2. Crear perfiles profesionales nuevos:

Las deficiencias visuales y/o auditivas hacen que los sistemas convencionales de información no sean adecuados. La sensación de pérdida y desorientación en espacios con mucha afluencia de público o las barreras continuas que se generan en el espacio físico, impiden el uso de los transportes y disuaden de su uso a un elevado número de potenciales clientes. Es necesario que se creen nuevas categorías de profesionales dedicados exclusivamente a atender a las personas con discapacidad. Se trataría de crear la figura de "ayudante al pasajero", este nuevo profesional deberá ser fácilmente identificable y tener bien definidas sus funciones.

### 7.3. Garantizar la continuidad de la cadena de transporte:

Los sistemas y mecanismos de accesibilidad, tanto en estaciones como en vehículos no siempre funcionan, y son necesarias alternativas que permitan continuar la cadena de transporte. Las nuevas categorías profesionales y tareas asumidas por los trabajadores deberán garantizar esa continuidad.

### 7.4. Definir la función de las nuevas categorías:

Los nuevos profesionales tendrían como misión ayudar a las personas con discapacidad en cuantas demandas les sean solicitadas en relación a la búsqueda de información, validación del título de transporte, condicionantes de la espera en la estación o accesibilidad al vehículo.

## Objetivo particular

### Identificar el concepto de accesibilidad con el de mejora de la calidad del servicio de transporte público.

La imagen de las empresas de transporte deberá estar basada en el cumplimiento de este objetivo antes que en medidas meramente publicitarias. La percepción que los usuarios tengan de las empresas y de los sistemas de transporte se basará en la exigencia de un servicio cada vez más accesible.

8.1. Las estaciones de transporte de nueva creación deberán construirse de acuerdo con la normativa de accesibilidad; las que se encuentran en funcionamiento deberán adaptarse a los nuevos requerimientos de accesibilidad.

8.2. Las empresas deberán renovar sus flotas de autobuses.

8.3. El plan de tráfico de las empresas deberá incluir en su planificación una nueva variable que tenga en cuenta el tiempo necesario para permitir la accesibilidad de las personas con discapacidad.

8.4. Edición de folletos divulgativos para los usuarios de los autobuses.

8.5. Elaboración de estudios en cada una de las empresas que demuestren cómo la mejora de la accesibilidad para estos usuarios con discapacidad supone una mejora generalizada en la calidad del servicio para todos los demás.

8.6. Realización de auditorías de calidad que incluyan la accesibilidad como un elemento de valoración. Se hará mención de forma específica al cambio en el comportamiento y en la actitud de los profesionales del transporte como un elemento positivo en la auditoría.

# *Capítulo 7*

PROPUESTAS PARA UN CAMBIO  
QUE MEJORE LA ACCESIBILIDAD  
EN LOS AUTOBUSES  
A LAS PERSONAS  
CON DISCAPACIDAD



Con el fin de alcanzar los objetivos instrumentales señalados y, en última instancia, el objetivo general previsto, se introduce ahora un conjunto de propuestas prácticas dirigidas a los distintos agentes intervenientes en este proceso: las empresas operadoras, las administraciones, los usuarios y sus asociaciones. Como ya se ha indicado, las soluciones en el sector pasan por la interrelación de acciones complementarias en distintos campos. Este capítulo ofrece las ideas que, basadas en otras experiencias o en el estudio y conocimiento del sector y su problemática, se consideran más adecuadas para cada caso.

Alcanzar una plena accesibilidad en el transporte en autobús requiere introducir cambios en su planificación general; cambios que implican una revisión de la idea de calidad del servicio basada en la integración de todos los elementos y detalles de la cadena de transporte para garantizar su funcionalidad. Estos elementos deben incluir desde los aspectos meramente materiales, que contemplen las necesidades tecnológicas o los mecanismos de ayuda técnica necesarios, a las intervenciones formativas y de concienciación. De esta forma, se avanzará hacia un transporte público más competitivo y atractivo para todo el conjunto de usuarios y más amigable para las personas con discapacidad.

La presencia de estos viajeros alcanza cifras cada vez mayores y representa un considerable potencial de nuevos usuarios para el transporte público del futuro. En este sentido, es necesario diseñar el escenario de transporte que les garantice la suficiente seguridad y fiabilidad, al tiempo que no incluya prácticas discriminatorias a la hora de emprender un viaje. Hay que atraer a los colectivos con discapacidad hacia el transporte público que, por el hecho de ser público, es de todos; también de estas personas. Los profesionales del transporte tienen un papel trascendental en ello, siendo su conducta y comportamiento factores cruciales para hacer más atractivo el servicio.

Entre las experiencias destacables se encuentra la elaboración por vez primera de una normativa relativa a la conducta de los conductores del transporte público elaborada por el Gobierno británico en 2002. Se trata de un desarrollo específico en el marco de la Ley de 1995 sobre Discriminación a Discapacitados<sup>1</sup>, y recoge consejos básicos sobre la actitud y comportamiento de los conductores de autobuses ante los viajeros con discapacidad; estos consejos prácticos regulan las tareas y funciones que deben asumir los trabajadores, dejando explícito que los conductores ayudarán a las personas con discapacidad para que tengan más confianza y tranquilidad en el viaje.

En nuestro país no existe normativa explícita sobre el comportamiento de los profesionales en relación a la accesibilidad; únicamente se ha podido recoger un documento elaborado por la Empresa Municipal de Transportes de Sevilla (TUSSAM). Se trata de un folleto editado hace unos años, conjuntamente con la asociación CEADIS y dirigido a los trabajadores para que comprendan las situaciones especiales que se pueden presentar durante el desempeño de su trabajo en relación con las personas discapacitadas, aportándose una serie de consejos prácticos.

Las propuestas que se recogen en esta guía van dirigidas a mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad en los autobuses a través de un cambio en la actitud y el comportamiento de los profesionales implicados a lo largo de la cadena de transporte desde un punto de vista integral.

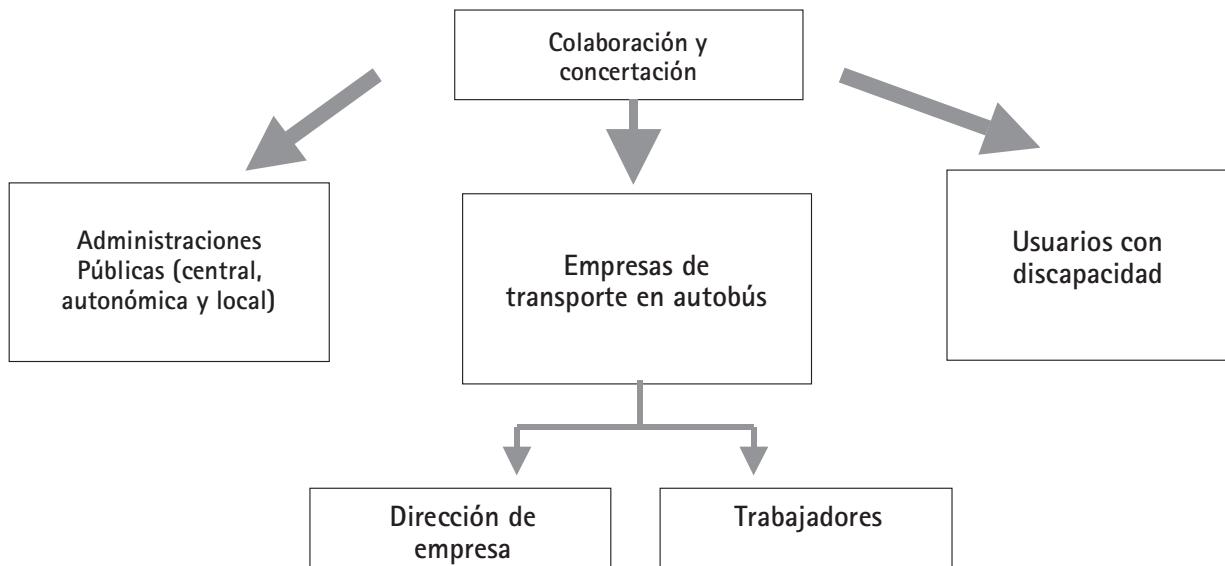
## 7.1. PROPUESTAS QUE FACILITEN LA COLABORACIÓN Y CONCERTACIÓN DE TODOS LOS AGENTES IMPLICADOS EN LA MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE EN AUTOBÚS

Las propuestas que se recogen en esta guía van encaminadas a intervenir desde diferentes ámbitos relacionados con la mejora de la accesibilidad de las personas con discapacidad. Cada una de las decisiones deberá estar impregnada de un carácter de transversalidad que transforme cada uno de los ámbitos con competencias en el mismo.

1) Disability Discrimination Act 1995, The Public Service Vehicles (Conduct of Drivers, Inspectors, Conductors and Passengers. Regulations, 2002.

**GRÁFICO 3**

*Agentes implicados en la accesibilidad a los autobuses*



Las medidas dependen de los departamentos relacionados con el transporte; el trabajo, la seguridad vial o los derechos del consumidor, de los diferentes niveles de las Administraciones Públicas, así como de la voluntad empresarial y de la predisposición del colectivo de trabajadores del sector. Para lograr los objetivos todos los agentes implicados deben trabajar de forma coordinada, sin solapamientos, con la finalidad de añadir paulatinamente ventajas en la accesibilidad a los autobuses para las personas con discapacidad.

La constitución de entidades únicas o consorcios de transporte ha supuesto un importante avance en la mejora de la calidad del servicio y un ejemplo de entendimiento entre las partes implicadas. En Madrid y Barcelona empresas de distinto tamaño, ayuntamientos metropolitanos junto a pequeños pueblos han logrado llegar a concertar acuerdos básicos para conseguir resultados altamente positivos para el conjunto de la ciudadanía. La creación del Consorcio Regional de Transportes en la Comunidad de Madrid y la Autoritat Metropolitana de Transport en Barcelona responden a este esfuerzo.

La incorporación de la accesibilidad al transporte es una actuación más sencilla, simplemente se trata de seguir haciendo lo mismo que se ha venido realizando en el transporte público hasta el momento, prestar servicios de transporte, pero teniendo en cuenta las necesidades de todos los usuarios, también las de las personas con discapacidad.

Ya se ha adaptado un buen número de vehículos de las flotas de las diferentes operadoras de autobuses; ahora sólo hay que incorporar transversalmente en las Administraciones, en las empresas y en los trabajadores la idea de accesibilidad como cadena: en todas y cada una de las etapas del transporte, debe producirse un cambio de actitud y del comportamiento tanto en la dirección de la empresa como entre los trabajadores.

## El papel de los distintos niveles de las Administraciones

La accesibilidad es un aspecto que requiere de la competencia de numerosos departamentos de la Administración; sin embargo, hasta el momento el papel fundamental lo han tenido las áreas de Asuntos Sociales, Bienestar Social, u otros similares. Esta visión sectorializada de la accesibilidad debe cambiar para que todos los departamentos de la Administración asuman un mayor protagonismo en la mejora de accesibilidad.

Además, hay que tener presente que una gran parte de las competencias han sido transferidas a las administraciones autonómicas o locales, y son estos entes territoriales los que deberán asumir parte de las propuestas de esta guía. Entre las funciones que deberán asumir las Administraciones se encuentran:

- Fomentar el establecimiento de nuevas pautas de comportamiento en el acceso a los autobuses de las personas con discapacidad.
- Divulgar una nueva actitud contra la discriminación y a favor del trato igualitario.
- Coordinar y programar el marco formativo de la accesibilidad en el que se incluyan los cambios en el comportamiento de empresarios y trabajadores.
- Intervenir en materia legislativa tanto desde el punto de vista del cumplimiento de la normativa existente como adaptando la legislación a los nuevos requerimientos del sector del transporte en autobús hacia las personas con discapacidad; así como la redacción de nueva legislación que mejore los condicionantes psicosociales hacia la accesibilidad.
- Asesorar a las empresas y trabajadores en las buenas prácticas para mejorar la actitud hacia las personas con discapacidad.

## **La intervención desde el ámbito empresarial**

Para conseguir los objetivos de esta guía es necesaria la colaboración de las compañías; sin la plena disposición de éstas no será posible avanzar en la mejora de la accesibilidad. Imponer a las operadoras unas directrices sin contar con su participación tendría como resultado un alto grado de incumplimiento y obligaría a la Administración a aplicar rigurosos mecanismos de inspección.

Es necesario hacer entender a los responsables de las empresas que las nuevas propuestas no sólo permitirán mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad, sino del conjunto de los usuarios del transporte, y ello redundará en una mejora generalizada de la calidad del servicio y en mayores beneficios económicos. Pero para que el cumplimiento de estas ventajas sea efectivo es necesario que los empresarios incluyan algunas transformaciones en el funcionamiento de los servicios y en la organización de la propia empresa.

Entre las modificaciones necesarias se encuentran las nuevas tareas que deben asumir algunos empleados; este aspecto, que puede ser fuente de conflicto en la negociación entre la empresa y los trabajadores, debe ser solventado. Para ello es imprescindible que exista participación y colaboración continua entre los trabajadores y la dirección de empresa, que permita encontrar las mejores fórmulas para asumir los cambios en las tareas de los empleados.

Por su parte, los trabajadores deben entender que la prestación de servicios con un mayor grado de accesibilidad contribuirá a mejorar la calidad en el desempeño de las responsabilidades laborales. Las personas con discapacidad necesitan tiempo para acceder a los autobuses, y este tiempo no puede convertirse en objeto de sanción por parte de la empresa; las compañías deberán planificar correctamente sus planes de tráfico, calculando los tiempos de acceso para cada tipología de discapacidad. Por su parte, los conductores tendrán un comportamiento ejemplar, ayudando a todas aquellas personas que lo necesiten, cumpliendo la disciplina circulatoria y tratando correctamente a los usuarios.

Las posibles discrepancias entre trabajadores y empresarios deberán canalizarse a través de los cauces de negociación existentes en cada ámbito laboral. Sólo en el caso que fuera estrictamente necesario, la Administración podría actuar como mediadora entre las partes en conflicto.

La mejor formula para lograr un marco adecuado dentro de la propia empresa es la elaboración de un Programa Integral de Accesibilidad (ver aptdo 7.5.), en el que se contemplen no sólo los aspectos físicos del entorno, sino también la eliminación de los obstáculo mentales que en ocasiones colocan los profesionales del transporte en los itinerarios. Este plan debería ser obligado en las grandes estaciones de autobuses o intercambiadores, así como en las grandes compañías de autobuses.

## **La participación de las asociaciones de personas con discapacidad**

La mejor forma de saber si se cumplen los objetivos es consultando a los destinatarios de la actuación. Los colectivos con discapacidad deberán ser integrados en aquellos consejos, observatorios o reuniones en los que se traten

los aspectos relacionados con la accesibilidad. Estos representantes conocen las diferentes problemáticas a las que se enfrentan los usuarios discapacitados diariamente y cuáles son las mejores formas para evitar las barreras.

La participación de los usuarios debe hacerse desde diversos ámbitos: a través de los colectivos de personas con discapacidad como interlocutores de las demandas de los discapacitados en organismos de la Administración y en las compañías de transporte, y finalmente usuarios individuales, para lo que será necesario crear además de las ya conocidas fórmulas de reclamación, otras nuevas que permitan hacer llegar sus necesidades y recibir el trato adecuado.

## 7.2. INTRODUCCIÓN Y ADAPTACIÓN DE LOS ASPECTOS FORMATIVOS Y DE CONCIENCIACIÓN EN EL MARCO DE PLANES Y PROGRAMAS

En la actualidad, dentro de los programas formativos del sector de transporte, no existe ningún módulo, curso o seminario referente a la accesibilidad a los autobuses, y mucho menos en aquellos aspectos relacionados con la actitud y comportamiento de los profesionales del transporte.

Como es lógico, tradicionalmente la formación en el transporte de viajeros se ha especializado en las necesidades del propio sector; igualmente, se han generado iniciativas formativas centradas en la normativa comunitaria y española. Unas han sido de carácter privado, impartidas por consultores de transporte o academias relacionados con el sector, y otras de carácter público a través de las universidades y centros de formación profesional. Los cursos de formación continua de los trabajadores en ejercicio son impartidos por el FORCEM; en este caso, tampoco se incluyen conocimientos relacionados con la discapacidad; y lo mismo ocurre con la formación prestada dentro de las propias compañías. Es posible que en alguna ocasión se traten marginalmente los aspectos de la accesibilidad a la hora de describir el funcionamiento del vehículo en relación al trato con el cliente.

Como se puede observar, todas estas actuaciones han surgido de forma descoordinada, produciéndose solapamientos en la impartición de algunos cursos que se repiten en todos los programas formativos; continúan existiendo lagunas en los conocimientos sobre accesibilidad que nunca han sido planteados.

Actualmente el Plan Estratégico de Infraestructuras y Transporte contempla un nuevo marco formativo tanto para empresarios como para trabajadores. Además, actualiza el Plan de Líneas de Transporte en Autobús (PLATA) del Ministerio de Fomento. Este plan tiene entre sus líneas básicas de actuación los aspectos formativos, que se materializa en el desarrollo de dos proyectos<sup>2</sup> específicos dedicados a la organización y promoción de la formación entre empresarios y trabajadores. Una de las medidas propuestas fue la creación del Observatorio de la Formación del Transporte de Viajeros por Carretera, impulsado por el Ministerio de Fomento, y que lleva en funcionamiento desde el año 2003. El Observatorio es una herramienta útil, ya que recoge el panorama de la formación en España, así como las deficiencias existentes; sin embargo, sigue siendo evidente la ausencia de los aspectos relacionados con la accesibilidad para personas con discapacidad en el transporte en autobús.

El Plan PLATA debe servir como marco general de actuación que impulse la accesibilidad entre los profesionales del transporte en autobús a través del grupo de trabajo específico de la formación. Además, deben utilizarse todas las posibilidades que pueda ofrecer el Observatorio de la Formación del Transporte de Viajeros por Carretera como espacio de participación e intercambio de información.

Introducir la accesibilidad en la formación de los trabajadores debe ser una medida urgente, más aún en un sistema de transporte que está experimentando cambios tan importantes en la renovación de la flota de autobuses adaptados; los conductores deben estar preparados para manejar los nuevos vehículos, mantenerlos y repararlos.

2) Proyecto nº 14 Organización de la formación en el transporte de viajeros y Proyecto nº 15 Promover la formación de empresarios y trabajadores del sector. En PLATA, 2003.

Con este nuevo marco formativo, la accesibilidad se contemplará con un temario específico en el que tendrán cabida los conocimientos necesarios para conseguir que empresarios y trabajadores contribuyan a hacer accesible la cadena de transporte en autobús.

Los módulos formativos sobre accesibilidad integral irán destinados a impartir conocimientos iniciales a los profesionales en ejercicio, y deberán contemplar los aspectos básicos siguientes:

- Conocimientos específicos de carácter técnico:
  - Aspectos generales sobre los derechos humanos y la no discriminación.
  - Colectivos de personas con discapacidad y dificultades que tienen en el acceso a los autobuses.
  - Legislación en materia de accesibilidad y transportes.
  - Disciplina circulatoria.
  - Derechos de los pasajeros.
  - Obligaciones de los trabajadores.
- Procedimientos (maneras de actuar sobre la realidad):
  - Aplicación de protocolos de comportamiento.
  - Guía de Buenas Prácticas.
- Actitudes hacia la discapacidad (maneras de ver o percibir, entender y afrontar la realidad).



En este sentido, la formación está estrechamente vinculada con la concienciación, ya que para tener resultados positivos es necesario un conocimiento e interés previo de la problemática; será imprescindible un esfuerzo previo para impulsar la toma de conciencia sobre los problemas de la discapacidad. Para ello, se desarrollarán acciones e instrumentos diseñados para producir un cambio en los profesionales del transporte, de manera que entiendan la complejidad de la accesibilidad de las personas con discapacidad, las ventajas y sobre todo los inconvenientes a los que se ven sometidas; el resultado final deberá lograr que se sientan involucrados con el problema y que sean capaces de actuar, modificando su actitud y comportamiento, al tiempo que permitan la accesibilidad real de las personas con discapacidad a los autobuses.

### 7.3. CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LOS CAMBIOS NORMATIVOS

La accesibilidad podría mejorar significativamente si se cumpliera la legislación actualmente vigente en relación con el modo de conducción o los tiempos de trabajo de los trabajadores. Ambos aspectos son muy importantes ya que son los causantes de una buena parte de los accidentes de tráfico.

Por lo tanto, cumplir las normas de tráfico y circulación dotará de un mayor grado de seguridad al sistema de transporte en su conjunto, suavizando las maniobras, disminuyendo la velocidad y evitando frenazos innecesarios. Estos cambios en el comportamiento se deberán complementar con el cumplimiento de la normativa que regula los tiempos de trabajo y descanso. En este sentido, los directivos de las compañías de transporte deberán ser enormemente rigurosos, al tiempo que los responsables de la salud laboral realizarán el seguimiento de los horarios y condiciones laborales. Un comportamiento más moderado en la conducción reducirá el nivel de estrés del trabajador y, por tanto, mejorará significativamente su calidad de trabajo.

Pero la introducción de cambios en la actitud y en el comportamiento de empresarios y trabajadores del sector, requiere además cambios normativos sobre los que anteriormente no se habían considerado fundamentales; este es el caso de los derechos de los usuarios de transporte, o mucho más específicamente de los viajeros con discapacidad.

Efectivamente, los usuarios se han regido hasta el momento a través de los Reglamentos del Viajero, redactados por las diferentes compañías de transporte y que aunque tienen una estructura similar, muestran diferencias significativas en aspectos relacionados con la accesibilidad.

En la actualidad estos aspectos son regulados parcialmente, pero es necesario plantear los derechos de los viajeros dentro de un marco integral de la accesibilidad al transporte. Hay que determinar cuáles son las necesidades irrenunciables de los usuarios y en especial de las personas con discapacidad para permitir que los pasajeros puedan disfrutar de un servicio accesible desde un punto de vista global, sin que se vea mermada su calidad por la ruptura de algunos de los eslabones de la cadena de transporte.

Entre las medidas que se deberán poner en funcionamiento se encuentran las que se enumeran a continuación:

- Elaboración de un inventario de los Reglamentos de Viajeros existentes y análisis comparativo de los mismos, relacionando todos aquellos aspectos sobre accesibilidad de los colectivos con discapacidad.
- Unificación temática de los diferentes Reglamentos de Viajeros.
- Funcionamiento de grupos de trabajo compuestos por todos los agentes implicados en la accesibilidad al transporte (operadores, usuarios, colectivos de personas con discapacidad, administraciones públicas y trabajadores) para definir los Derechos de los Viajeros en Autobús, concretando de forma específica aquellos que atañen a los discapacitados.
- Elaboración de la Carta de los Derechos de los Viajeros en Autobús en la que se contemplen los derechos de los usuarios con discapacidad.

Estas iniciativas ayudarán a mejorar las relaciones entre el personal de transporte y los usuarios, al tiempo que optimizarán la calidad general del servicio.

## 7.4. PROPUESTAS PARA MEJORAR LA INNOVACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LAS EMPRESAS DESDE UN PUNTO DE VISTA DE LA ACCESIBILIDAD

Se trata de conseguir que empresarios, trabajadores y usuarios identifiquen el concepto de mejora de las condiciones de accesibilidad para las personas con discapacidad en los autobuses con el de mejora en la calidad general del servicio del transporte público. Para lograr ese grado de calidad es necesario poner en funcionamiento una serie de medidas, entre las que se encuentran:

- Introducción de la accesibilidad en la gestión del tráfico en las empresas de transporte.

Los jefes de tráfico a la hora de planificar los servicios de transporte de viajeros deberán incorporar los tiempos y espacios necesarios a la medida de las personas con discapacidad. Sólo de esta forma se evitará que los usuarios sean un contratiempo en el cumplimiento de horarios; al estar programadas todas las variables se evitará que los conductores aceleren su ritmo de trabajo y de conducción, o que se deteriore innecesariamente la calidad del servicio. Para ello deben incorporarse en los modelos de tráfico una carga diferente en la que se prevean los tiempos reales asignados al acceso al autobús, que contemplen el embarque y desembarque de personas con discapacidad. Además, se deberá valorar si es necesario incrementar el número de vehículos y de trabajadores para ofrecer una mejora en la calidad del servicio.

- Campañas específicas dirigidas a los usuarios con discapacidad.

Los lemas de las campañas se centraran en "*la mejora de la accesibilidad para todos, para mejorar la calidad del servicio y de la empresa*". Serán campañas publicitarias (folletos informativos, carteles, jornadas de puertas abiertas, cuñas en radio y televisión, etc.) que se realizaran conjuntamente con las administraciones competentes y las asociaciones de personas con discapacidad. Permitirán difundir los "Derechos de los pasajeros con discapacidad". Estos mensajes irán dirigidos a todos los agentes implicados en el transporte: la administración, las personas con discapacidad, los profesionales del transporte y el conjunto de los usuarios.

- Crear espacios de descanso para los trabajadores.

La calidad del servicio está directamente relacionada con la calidad de la conducción de los profesionales del transporte. Deberán cumplir con rigor los tiempos de descanso estimados por la directiva comunitaria y por la legislación española en materia de transportes, y para ello dispondrán de espacios habilitados para su descanso y relajación, cercanos al lugar donde se realiza la cabecera o final del trayecto de su ruta de transporte.

- Servicios de mantenimiento de autobuses.

En las cocheras se encuentran los talleres de mantenimiento y reparación de los vehículos, sin embargo, las averías son continuas, especialmente en aquellos autobuses que se utilizan de forma continua; se trata de vehículos destinados a los servicios urbanos y suburbanos con altas frecuencias y que transitan por itinerarios con elevados niveles de congestión. En el caso de utilizar sistemas de accesibilidad (rampas o plataformas elevadoras) la situación puede empeorar; estos sistemas no son revisados diariamente, y es posible que en el momento en que un usuario demanda su utilización no funcione correctamente. Para evitar estos problemas deberán existir servicios de mantenimiento de carácter móvil que puedan reparar el vehículo con la mayor rapidez posible.

- Vigilancia de los espacios de las paradas.

Tal y como se ha señalado en un gran número de ocasiones es frecuente que el autobús no pueda acercarse a la acera debido a la presencia de coches aparcados ilegalmente en los espacios asignados a la parada. Si bien es cierto que la responsabilidad recae en la policía urbana, los inspectores de cada una de las líneas podrían alertar a los servicios municipales en el momento que detecten alguna irregularidad en el itinerario y de esta forma conseguir despejar el vado.

- Auditorías de accesibilidad en el transporte en autobús.

Las asociaciones de personas con discapacidad podrán realizar auditorías que evalúen el grado de accesibilidad de las distintas líneas y compañías de transporte público regular de viajeros de superficie. En ellas se valorará

el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad tanto en el vehículo como en la actitud y comportamiento de la empresa y de los profesionales. La valoración satisfactoria de esta auditoría podrá ser objeto de otorgamiento de premio a la calidad del servicio accesible.

- Creación de la figura del profesional de "ayuda al pasajero con discapacidad".

Si en la plantilla de la empresa existiera un perfil profesional que pudiera asimilarse a este nuevo trabajador no sería necesario crear una nueva figura, aunque será preciso revisar sus tareas y funciones. El nuevo empleado deberá tener conocimiento en relación con:

- lenguaje de signos<sup>3</sup>
- lenguaje braille
- las diferentes discapacidades
- los problemas de las personas con discapacidad a la hora de hacer uso del transporte público
- primeros auxilios
- habilidades para hacerse entender a través de dibujos y escritura
- habilidades para escuchar y leer los labios
- horarios, tiempos, frecuencias y rutas de transporte
- los sistemas de ayuda a las personas con discapacidad en los vehículos: rampa, plataforma elevadora, arro-dillamiento, etc.
- los derechos legales de las personas con discapacidad así como los derechos del pasajero

La presencia de estos profesionales debería ser obligatoria en los intercambiadores de transporte de las grandes y medianas ciudades.

En el caso de que el puesto tuviera escasa demanda, el resto del personal podría realizar tareas informativas de carácter general, así en las zonas turísticas se dedicaría a informar a los visitantes durante los períodos vacacionales (en este caso se le debería exigir el conocimiento de idiomas como inglés y/o francés), pero siempre teniendo presente que su dedicación principal es atender a las personas con discapacidad.

- Información y reservas a través de una página web.

Para las personas con discapacidad la comunicación a través de Internet puede ser un instrumento muy útil, especialmente para los usuarios de silla de ruedas que podrán realizar sus reservas previamente y de esta forma garantizar su plaza en el autobús, tanto en la cabecera como en las paradas intermedias.

## 7.5. IMPULSAR PROGRAMAS INTEGRALES DE ACCESIBILIDAD EN LAS EMPRESAS DE AUTOBUSES

Hace falta una accesibilidad integral que garantice a las personas con discapacidad el transporte en las mismas condiciones que el resto de los usuarios. Para ello es imprescindible un compromiso desde la dirección de la empresa; sin su iniciativa y planificación difícilmente se van a acometer las actuaciones necesarias. Es la dirección de la empresa desde donde se deberán iniciar varias líneas estratégicas que establezcan las bases para lograr esa accesibilidad integral en los autobuses. Esta iniciativa deberá comunicarse de forma inmediata a los trabajadores, ya que sin su colaboración también será difícil lograr los objetivos de accesibilidad.

El programa estará compuesto por líneas estratégicas básicas centradas en la formación y divulgación de nuevos comportamientos, así como en las técnicas de motivación para el conjunto de la plantilla. Otro aspecto fundamental se centrará en la integración de nuevos perfiles profesionales o en la adaptación de los ya existentes que puedan hacer frente a las necesidades de accesibilidad demandadas por las personas con discapacidad.

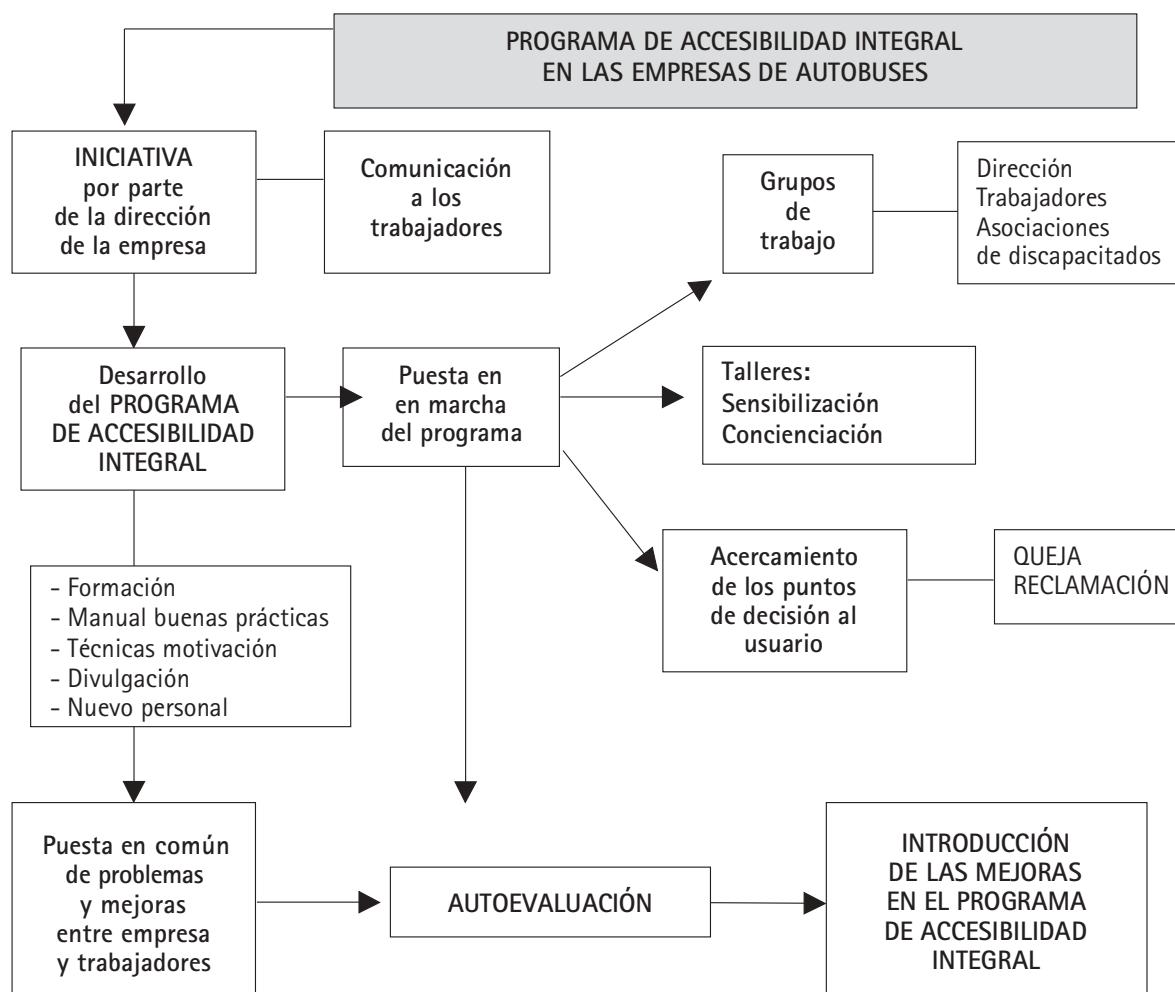
3) El lenguaje de signos puede aprenderse en una semana y el braille para hacerse entender es suficiente un par de días de aprendizaje.

La puesta en funcionamiento del Programa de Accesibilidad Integral se basará en tres herramientas fundamentales: por un lado, las tareas desarrolladas desde grupos específicos de trabajo en los que participarán todos los agentes implicados en la cadena de transporte, desde la dirección de la empresa a los profesionales del transporte y los representantes de los colectivos de discapacitados. Por otro, la empresa deberá impulsar el desarrollo de talleres de sensibilización en relación con los problemas de accesibilidad; en este sentido, contará directamente con la colaboración de las entidades y asociaciones de discapacitados. Y finalmente, es importante contar con la perspectiva de los usuarios; los problemas generados diariamente y las soluciones que se puedan encontrar vendrán directamente desde los viajeros con discapacidad; para canalizar sus sugerencias se creará un canal directo que acerque los puntos de decisión a los viajeros, a través de los mecanismos convencionales ya existentes, pero adaptados a los requerimientos de las personas con discapacidad.

Cuando el programa funcione se pasará a otra etapa en la que los trabajadores, los empresarios y los usuarios deberán poner en común el grado de cumplimiento de las medidas, así como favorecer la accesibilidad integral. Esta autoevaluación determinará la consecución de los objetivos e introducirá las mejoras que sean necesarias en el Programa de la Accesibilidad del transporte en autobús.

**GRÁFICO 4**

*Programa de accesibilidad integral en las empresas de autobuses*



A continuación se analizarán algunos aspectos del Programa de Accesibilidad:

## La formación en el marco de la compañía de transporte

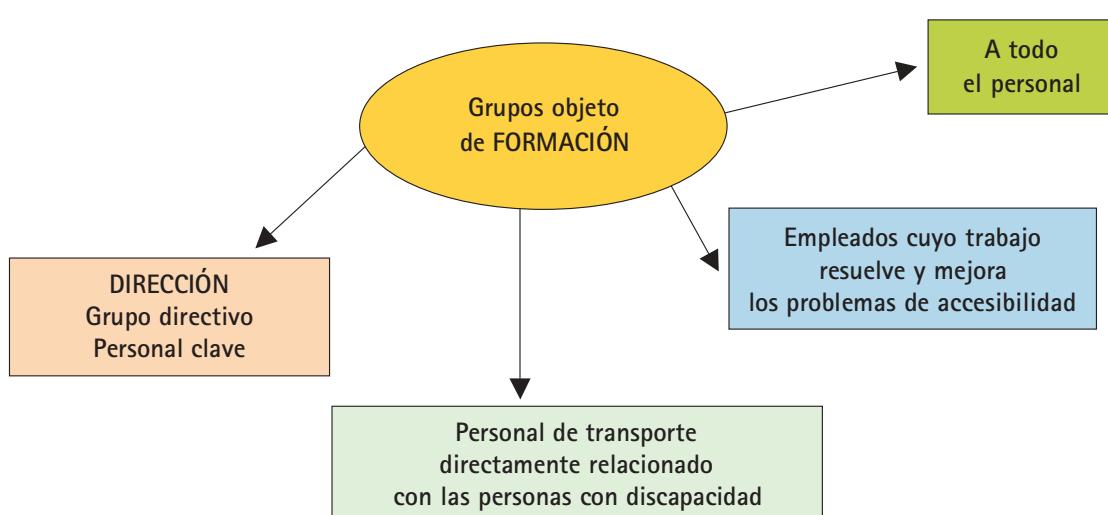
La formación debe implicar al conjunto de la plantilla, todos tienen que compartir un mismo objetivo: satisfacer la demanda de accesibilidad integral para las personas con discapacidad en los autobuses. Se trata de dotar de accesibilidad los comportamientos y las actitudes de los trabajadores del transporte; un autobús no es accesible hasta que su conductor también lo sea.

Para impartir esta formación de carácter puntual, especialmente al principio, será necesario contar con profesionales externos, técnicos de la comunicación y de la relación social de las personas como psicólogos, asistentes sociales, expertos y técnicos de transporte; también será imprescindible que colaboren las personas expertas en los temas de transporte pertenecientes a las asociaciones de personas con discapacidad.

Uno de los objetivos de la formación es introducir en la empresa, en la dirección y en los trabajadores un lenguaje y una metodología común que facilite la comunicación no sólo entre los que forman parte de la compañía, sino sobre todo, en la relación con el usuario, que con frecuencia percibe actitudes dispares dentro de una misma compañía.

En un período inicial, la formación deberá caracterizarse por tener una presencia en cascada, en todos los ámbitos de la empresa, desde los responsables de la dirección hasta el conjunto de la plantilla de cada una de las diferentes categorías.

**GRÁFICO 5**  
*Formación en las compañías de transporte<sup>4</sup>*



En un período posterior se trabajará en equipo, a través de los grupos de trabajo, en que los trabajadores que hayan recibido "formación de formadores", iniciarán un proceso continuo de formación interna dentro de la propia empresa.

Hay que tener en cuenta que el sector del transporte como cualquier otra actividad, experimenta renovaciones de plantilla continuas. Los nuevos trabajadores deberían involucrarse en el programa de tal forma que permitieran mejorar la accesibilidad con la misma intensidad que cualquier otro trabajador que ya estuviera en la plantilla.

Los "formadores internos" son de gran utilidad; se trata de tener personas dentro de la organización con los conocimientos adecuados y la capacidad suficiente para poder transmitir la información. Ellos hacen suya la formación, se convierten en expertos que ayudan a convencer desde dentro al resto del personal. Su voz es más cercana y

4) La Unidad de Investigación sobre Necesidades Especiales (Special Need Researchs Unit) de la Universidad de Nortumbria ha desarrollado un Programa de Formación sobre necesidades específicas en materia de transporte de las personas mayores y discapacitadas, destinando un Programa Especial al Personal de Gestores de Autobuses.

creíble que la de los formadores externos y pueden adaptar los conocimientos a las peculiaridades de cada empresa; de esta forma, es más fácil encontrar las mejores soluciones a los problemas de accesibilidad en los autobuses<sup>5</sup>.

El personal debe ser formado para el uso y mantenimiento del equipo de mecanismos y sistemas de accesibilidad (arrodiillamiento, o *kneeling*, rampa, elevadores, sistemas de voz, rampas desplegables, automáticas y manuales, silla automotora, automática, empujable, etc.) y recibir formación sobre las exigencias o necesidades de los viajeros.

Los trabajadores nunca deberán pensar que todos los viajeros son capaces de utilizar el transporte público sin ayuda, por tanto observarán más y serán más conscientes de los posibles problemas. El personal desarrollará sus funciones y adquirirá nuevas tareas y competencias. Los comportamientos, estereotipos y prejuicios serán analizados y puestos en tela de juicio. El objetivo principal es conseguir que el conductor sea consciente de los problemas y necesidades de las personas con discapacidad.

## La participación de las personas con discapacidad

Todas las empresas de transporte, como prestadoras de un servicio público, recogen en sus Reglamentos de Viajeros procedimientos para formular propuestas en los casos en que ha existido alguna irregularidad a través de las reclamaciones.

Sin embargo, no se trata sólo de quejarse de que algo no funciona, sino que es necesario un canal adecuado que informe a la dirección de la empresa y a los trabajadores de posibles sugerencias para mejorar la accesibilidad del servicio de transporte.

Hay que tener en cuenta que la cadena de transporte se compone de grandes etapas con pequeños eslabones, algunos muy sutiles que, sin embargo, pueden transformar completamente el grado de accesibilidad a un vehículo, y los déficits que se puedan producir sólo son percibidos por las personas con discapacidad que lo padecen.

Para mejorar los canales de comunicación entre la empresa y los usuarios se idearán varios instrumentos, tales como el servicio telefónico gratuito, el servicio en página web de la compañía o el *Buzón de sugerencias*.

El *Buzón de sugerencias* puede ser anónimo o personalizado; en el primer caso, no existe posibilidad de intercambio de información para concretar la propuesta; en el segundo, sí, pudiendo colaborar el viajero de forma voluntaria para solucionar un problema concreto. En algunas ocasiones, las personas con discapacidad necesitan que les presten ayuda para efectuar las reclamaciones, por esa razón se debe contar con sistemas disponibles en todos los idiomas, incluida la transmisión oral, lenguaje de signos, braille o pictogramas. Además estas sugerencias deben tener una respuesta rápida, bien a través de la exposición en un tablón de anuncios en el caso de ser anónima, o si existe interlocutor a través de una llamada de teléfono o carta.

La experiencia ha demostrado que la participación de los usuarios mejora la gestión de los servicios. La participación colabora a aumentar la "corresponsabilidad", haciendo del transporte público un verdadero servicio para todos, en los que todas las partes son responsables de su funcionamiento. Los usuarios son una pieza fundamental del servicio de transporte público, los viajeros con discapacidad también; por esta razón deben tener un papel protagonista.

## Información/Divulgación

La difusión de la información es uno de los aspectos relacionados con la mejora de la accesibilidad que deben ser incorporados al funcionamiento del servicio. Se dirigirá tanto a trabajadores como a usuarios. Para ello se desarrolla el "Sistema de información al cliente con discapacidad".

La información debe llegar de forma accesible a las personas con discapacidad; por esta razón deberá presentarse de formas diversas:

5) La empresa de autobuses del Ayuntamiento de Vitoria TUVISA, impartirá cursos de formación a conductores específicos sobre trato y comportamiento con las personas con discapacidad después de las reclamaciones de las asociaciones de discapacitados.

- En papel: en lenguaje braille, o folletos con textos con tamaño grande para que pueda ser leído por las personas con deficiencia en la visión, debe intentarse que se distribuya en todos los idiomas<sup>6</sup>.
- Con pictogramas.
- A través de Internet.
- A través de telefonía, con protocolos prefijados en la recepción de llamadas.
- Y de carácter personal.

Además existirán diferentes tipos de información:

- Nuevos servicios especiales para las personas con discapacidad.
- Información convencional para el conjunto de los usuarios: tarifas, horarios, planos, itinerarios, etc.

La información se puede distribuir en el interior de los autobuses, en la estación o en puntos externos al sistema de transporte. Es fundamental que exista personal auxiliar que colabore en la demanda de información con preparación específica en el trato a las personas con discapacidad. En caso de no existir esa función deberá ser asumida por todos los trabajadores, procurando entender y comprender las preguntas que formulen los discapacitados, y responder adecuadamente.

Por último, es muy importante que la información que reciben los viajeros sea de calidad, ya que resulta esencial para efectuar un viaje sin imprevistos. Hay que ofrecer al cliente una buena información sobre horarios, tarifas, líneas y servicios que mejore el atractivo del transporte público (siempre debe ser accesible). El usuario debe disponer de la información antes de emprender el viaje, a través de folletos impresos o información oral, carteles, sitios interactivos en Internet, o por teléfono, aunque también es importante la información recibida durante el viaje tanto en la parada, en las correspondencias, como en el vehículo para facilitar la utilización del transporte público y hacer el viaje más confortable.

## Nuevos trabajadores especializados en el trato de personas con discapacidad

La ayuda personalizada es un método alternativo cuando los sistemas de accesibilidad no funcionan, y aun cuando funcionan, existen eslabones de la cadena que quedan sueltos. Este nuevo profesional del transporte tendrá su ámbito de trabajo en los grandes intercambiadores o las estaciones de autobuses. Si las compañías de transporte que operan en una sola zona tienen capacidad económica suficiente para financiar este puesto de trabajo, sería aconsejable incluirlo en la plantilla. Este personal de asistencia especializada no siempre estará en todas las estaciones; es probable que sea más fácil que exista en los grandes intercambiadores donde la gestión es realizada por entes consorciados o directamente por las administraciones públicas, o en aquellos casos en que la financiación del servicio es compartida por las diferentes compañías.

En el caso de no poder hacer frente económico, como puede suceder en las pequeñas estaciones de autobuses o intercambiadores se debe prestar la misma atención a las personas con discapacidad; para ello las tareas requeridas deberán ser asumidas por diferentes profesionales ya existentes en plantilla (taquillero, conductor, personal de información, conductores) que estén en contacto con las personas con discapacidad en cada momento.

Su presencia tiene beneficios indirectos sobre el conjunto de la estación y del sistema de transporte, ya que las personas uniformadas dan sensación de seguridad y hace que los usuarios en general se encuentren mejor atendidos<sup>7</sup>. Las personas mayores valoran muy positivamente el poder hacer preguntas directamente a los empleados, sin consultar horarios con tipos de letra con cuerpos muy pequeños.

6) También hay casos, como el de la ciudad de Umea (Suecia), donde se ofrece información en un tamaño mayor para las personas con problemas de visión.

7) En la estación de Riga (Letonia) existe personal elegantemente uniformado para la prestación de ayuda al viajero, y esta medida ha dado la sensación de una mayor seguridad.

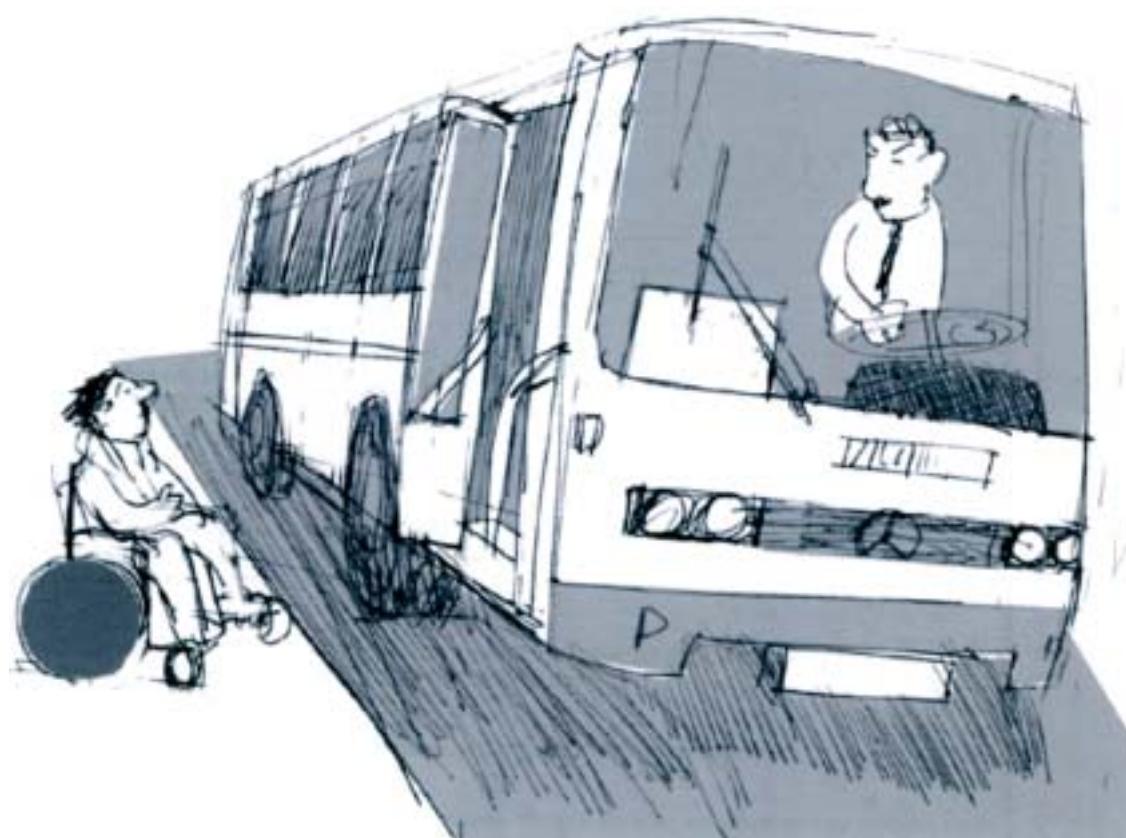
Es importante que este nuevo trabajador esté correctamente uniformado para que sea fácilmente identificable por los usuarios con alguna discapacidad. Deben ser amables y correctos, sin ser condescendientes, y en todo momento mostrar un alto grado de profesionalidad.

Su labor es fundamental pero también puede ser compartida con otros trabajadores que tienen contacto con el cliente con discapacidad, como los encargados de la estación, el personal de ventanilla, el personal de información o los conductores. Podrá apoyar su trabajo en otros compañeros cuando no tengan capacidad para atender a las personas con discapacidad, exista una punta de demanda o necesite colaboración para resolver problemas concretos. Los compañeros podrán recurrir a este nuevo profesional cuando la atención sea muy especializada, por ejemplo en la comunicación en lenguaje de signos, braille, etc.

La formación que recibe le permite estar preparado para resolver todo tipo de preguntas sobre los servicios de transporte, el funcionamiento de los intercambiadores o los servicios de la estación, actividades, comercios, etc. Sus tareas fundamentales se centran en labores informativas y asistenciales, así como la prestación de ayuda con el equipaje; en este sentido, si el personal considera que no es de su competencia deberán pre establecer quién hace la función dentro de la empresa. Este trabajador también estará atento e inspeccionará todo aquello que pueda interrumpir el acceso a la estación o los itinerarios principales en el interior del intercambiador.

## 7.6. PROPUESTAS PARA CONSEGUIR NUEVAS ACTITUDES Y COMPORTAMIENTOS A FAVOR DE LA ACCESIBILIDAD DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD ENTRE LOS EMPRESARIOS Y TRABAJADORES DEL TRANSPORTE

Desde las diferentes administraciones públicas y desde las empresas se deberá sensibilizar a los trabajadores en el trato a las personas con discapacidad, éstas tendrán prioridad en la ayuda que puedan necesitar. Los empleados del transporte nunca tendrán un comportamiento condescendiente y el trato será estrictamente profesional. Al mismo tiempo, las personas con discapacidad deben estar seguras y poder pedir ayuda, bien con el desplazamiento del equipaje, con el funcionamiento de cualquier sistema mecánico o con la petición de información.

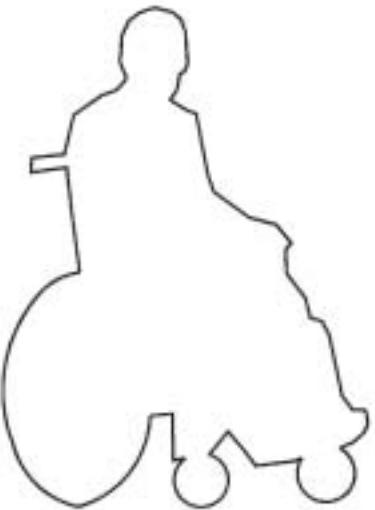


En general el cambio de actitud y de conducta del personal de transporte hacia los usuarios ha sido planteado en contadas ocasiones y siempre en el marco del trato con el cliente o la mejora de la calidad del transporte. En estos casos no se contempla el comportamiento específico con las personas con discapacidad, a pesar de los problemas que se generan, especialmente en la comunicación entre el conductor y el usuario con discapacidad.

A continuación se presentan una serie de fichas que recogen cada tipo de discapacidad, las dificultades de movilidad y accesibilidad que pueden presentarse, y cuál debe ser la forma de actuar en cada caso. Se incluyen las pautas de conducta que deben poner en práctica los trabajadores para evitar problemas, o si éstos son inevitables, que tengan la menor trascendencia posible. El seguimiento de estos consejos mejorará sustancialmente la accesibilidad desde un enfoque integral, ya que a los autobuses y a las estaciones accesibles se añadirá la eliminación de las barreras psicosociales.

Este capítulo de buenas prácticas que se incluye en esta guía puede servir de modelo para la realización de otras nuevas en cada una de las empresas de transporte en autobús.

# FICHAS DE BUENAS PRÁCTICAS

<b>Ficha 1 – Silla de ruedas</b>	
<b>Tipología de discapacidad: variada</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Parapléjicos.</li><li>- Tetrapléjicos.</li><li>- Hemipléjicos.</li><li>- Grandes afectados por enfermedades (poliomielitis, esclerosis, etc.) o por malformaciones (espina bífida, etc.).</li></ul>	
<b>Trabajadores que se ven involucrados</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Personal de asistencia.</li><li>- Taquilleros.</li><li>- Conductores.</li><li>- Pueden llevar o no acompañante.</li></ul>	
<b>Descripción de las dificultades de la discapacidad</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>- Imposibilidad para salvar desniveles bruscos o escaleras.</li><li>- Imposibilidad de superar pendientes importantes.</li><li>- Peligro de volcar o resbalar.</li><li>- Limitación de su capacidad de alcance manual o visual.</li><li>- Necesidad de espacios amplios para girar o para la apertura de puertas.</li><li>- Imposibilidad de pasar por lugares estrechos.</li></ul>	
<b>Cómo actuar</b>	
<b>Consejos previos:</b>	
Hay que dirigirse a las personas en silla de ruedas a su misma altura, a ser posible sentados, aunque vaya acompañada hay que dirigirse siempre a la persona que va en la silla de ruedas, no a su acompañante, y hay que preguntarle la forma en como quiere que se le preste ayuda.	
<b>Entrada:</b>	
Será necesario despejar la entrada y los pasillos de todos aquellos elementos que entorpezcan la circulación de las sillas de ruedas; si la entrada no es accesible requerirá asistencia personalizada.	
<b>Taquilla:</b>	
Si los entrantes o salientes son altos entonces necesitará un servicio de asistencia personalizada.	
<b>Espera:</b>	
Acceso a baños: podrá realizar esta función de forma autónoma, siempre que sean accesibles, en caso contrario tendrá que ser ayudado por una persona.	
<b>Acceso al autobús:</b>	
Largo recorrido: Pueden existir reservas previas, con lo que se tendrá prevista su presencia y se podrá organizar el recibimiento con antelación. El elevador estará dispuesto para ponerlo en funcionamiento una vez se encuentre en el andén / acera la persona en silla de ruedas. El acceso al aseo es la etapa más complicada en un autobús por la falta de espacio, para ello deberá tener ayuda personalizada, y se recomienda que se realice una vez parado el vehículo para que pueda ser ayudada por el conductor o por personal auxiliar.	
T. urbanos y suburbanos en cabecera: en principio podrán realizar las maniobras de acceso de forma autónoma, pero pueden necesitar ayuda personalizada en el caso de que los sistemas de deslizamiento de la rampa no funcionen. El conductor deberá asegurarse que la silla ocupa su posición y que está correctamente amarrada.	
T. urbanos y suburbanos en parada intermedia: el conductor efectuará la parada cuando se encuentre en ella una persona en silla de ruedas, no podrá argumentar que no existe capacidad a no ser que esté ocupado el 70% de la capacidad del vehículo.	

## Ficha 2 – Mujeres embarazadas

### Tipología de discapacidad: variada

- Variada (las mayores dificultades se dan en los últimos meses de embarazo, aunque depende de cada mujer; los problemas pueden ser de muy diversa índole).

### Trabajadores que se ven involucrados

- Conductores.
- Personal auxiliar.

### Descripción de las dificultades de la discapacidad

Es una discapacidad diferente en cada persona y en cada momento del embarazo, pudiéndose asegurar que las mayores dificultades se sitúan en los dos últimos meses del embarazo, en el que la situación puede tener las siguientes dificultades:

- Imposibilidad para salvar desniveles o escaleras tanto por problemas musculares como de equilibrio.
- Imposibilidad de realizar trayectos largos sin descansar.
- Mayor riesgo de caídas por tropiezos y resbalones.
- Limitación de su capacidad de alcance manual o visual.
- Dificultad para la apertura de puertas.
- Dificultad de accionar sistemas que precisan mecanismos de retorno.
- Imposibilidad de pasar por lugares estrechos.

### Cómo actuar

#### Consejos previos:

Ajustar el paso a las embarazadas.

Evitar posibles empujones.

Evitar la presencia de suelos húmedos resbaladizos.

Ayudarles, si lo solicitan, a transportar bultos o paquetes.

#### Entrada:

No tienen que tener problemas.

#### Taquilla:

No tienen que tener problemas.

#### Espera:

No tienen que tener problemas.

#### Acceso al autobús:

El conductor saludará al viajero, hablándole con claridad.

No arrancará el vehículo hasta el momento en que la embarazada esté perfectamente en su asiento, teniendo prioridad en la ocupación de asiento.

En el caso de portar bultos o maletas, se asegurará de que estén bien ubicados, colocándolos en la bodega en el caso que el vehículo cuente con ella o en el espacio destinado en el interior del vehículo.

Podrá preguntar al viajero la parada en que se va a bajar y anotarlo para tener cuidado de no efectuar maniobras bruscas y poner en funcionamiento el sistema de arrodillamiento.

Al mismo tiempo garantizará el tiempo suficiente de desembarque.



### Ficha 3 – Personas con dificultades de visión

#### Tipología de discapacidad: variada

- Personas ciegas.
- Ambliopes (que tienen poca visión).
- Y otras personas con dificultad en la visión.

#### Trabajadores que se ven involucrados

- Personal de asistencia.
- Taquilleros.
- Conductores.
- Pueden llevar o no acompañante y/o perro guía.

#### Descripción de las dificultades de la discapacidad

- Identificación de espacios y objetos.
- Detección de obstáculos (desniveles, elementos salientes, agujeros, etc.).
- Determinación de las direcciones y seguimiento de itinerarios.
- Obtención de información escrita (textos, gráficos, etc.).

#### Cómo actuar

##### Consejos previos:

El personal de transporte se deberá de identificar a la hora de dirigirse a ellos.

Si se le ofrece alguna cosa, describámole de qué se trata y en qué lugar concreto se encuentra.

Si precisa ayuda, se debe ofrecer el brazo y caminar ligeramente por delante, advirtiéndole de los posibles obstáculos que se encuentren a su paso.

No dejar sola a la persona sin antes comunicárselo.

##### Entrada:

Si la estación o parada contiene los elementos y guías de accesibilidad, no deberá tener problemas, ni necesitar ayuda.

Si la entrada o parada no es accesible requerirá asistencia personalizada, aunque puede que sea suficiente con la ayuda de su perro guía o bastón.

Si precisa información se le ofrecerá en lenguaje braille, si existiera.

##### Taquilla:

Si existen entrantes o salientes entonces necesitará un servicio de asistencia personalizada que le advierta de estos elementos.

##### Espera:

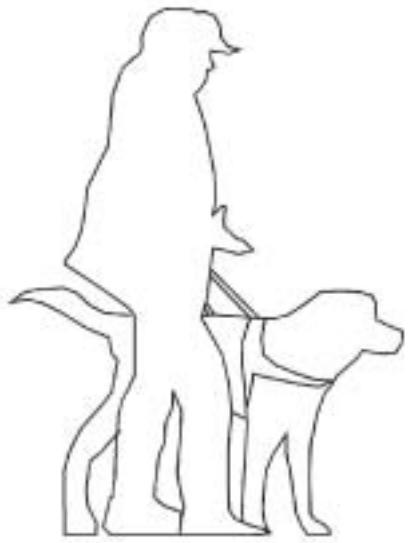
El acceso a baños deberá estar señalizado para que pueda acceder de forma autónoma, si no necesitará ayuda personalizada.

##### Acceso al autobús:

El conductor se dirigirá a él de forma clara, vocalizando perfectamente.

Podrá entrar con su perro guía, que se ubicara a sus pies en el caso de que la persona con discapacidad desee sentarse o al lado si permanece de pie.

El conductor podrá haber preguntado en qué parada se baja para estar pendiente y prever el suficiente tiempo y garantizar el desembarque.



## Ficha 4 - Enyesados o con vendajes comprensivos, convalecientes de enfermedades o intervenciones quirúrgicas

### Tipología de discapacidad: ambulante

- Personas enyesadas o con vendajes comprensivos.
- Personas convalecientes de enfermedades o de intervenciones quirúrgicas que tienen dificultades en su movilidad.

### Trabajadores que se ven involucrados

- Personal de asistencia.
- Taquilleros.
- Conductores.
- En ocasiones, las personas que les acompañan.

### Descripción de las dificultades de la discapacidad

- Salvar escaleras o desniveles.
- Pasar por lugares estrechos, especialmente para aquellas personas que se apoyen en muletas o bastones.
- Realizar trayectos prolongados sin lugares estanciales para el descanso intermedios.
- Riesgo de caídas o tropiezos por obstáculos en el itinerario o por piso resbaladizo.
- Dificultades para abrir o cerrar puertas, especialmente si tienen mecanismos de retorno.

### Cómo actuar

#### Consejos previos:

- Si van acompañados, dirigirse a la persona con dificultades de movilidad, no a su acompañante.
- El personal en el caso de ser necesaria la prestación de ayuda deberá adaptar el paso a cada uno de los discapacitados.
- Impedir que se produzcan empujones y tropiezos en las diferentes etapas del transporte.
- Evitar suelos resbaladizos en los intercambiadores o estaciones de transporte, así como en el interior de los pasillos.
- Ayudar si lo solicitan a llevar sus bultos o paquetes.

#### Entrada:

- El personal responsable de la estación deberá procurar que el acceso de entrada y los pasillos se encuentre despejado, sin obstáculos que puedan provocar un tropiezo.
- Igualmente el ancho de paso debe permitir que se desenvuelva correctamente una persona con muletas o bastones.

#### Taquilla:

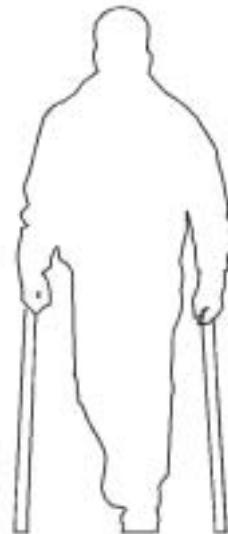
Algunas personas que tienen enyesadas las extremidades superiores o que sus brazos deben apoyarse en muletas encuentran dificultades a la hora de realizar la compra del billete. Será conveniente que el personal de la taquilla colabore sin meter prisa y ayudando en lo que necesite a la persona discapacitada.

#### Espera:

En aquellos casos en que los autobuses tienen escasas frecuencias, el tiempo de espera suele ser prolongado, las personas con dificultades en su movilidad deberán contar con espacios estanciales dotados de asientos que les permitan una agradable espera.

#### Acceso al autobús:

Dependerá de la gravedad de cada uno de los discapacitados, en principio tendrán mayores dificultades aquellas personas que tengan reducida movilidad de las extremidades inferiores, menos las superiores, en todos los casos el conductor y/o cobrador del autobús, deberá procurar su acceso con facilidad; aplicando los sistemas de arrodillamiento del vehículo y esperando a que se ubique en los asientos reservados, antes de arrancar el autobús.



## Ficha 5 – Personas con dificultades auditivas y/o habla

### Tipología de discapacidad: sensorial

- Personas sordas.
- Hipoacústicos.
- Personas con trastornos auditivos.

### Trabajadores que se ven involucrados

- Conductores.
- Taquilleros.
- Personal de asistencia.

### Descripción de las dificultades de la discapacidad

- Identificación de señales acústicas (alarmas, timbres, etc.).
- Sensación de aislamiento del entorno.
- Problemas en la obtención de información sonora (voz, música, etc.).
- Problemas de aturdimiento en las estaciones de transporte y en los propios vehículos.

### Cómo actuar

#### Consejos previos:

El personal de transporte se deberá dirigir de frente, cuando esté mirando, evitando hacerlo cuando se encuentra de espalda o de lado. Si no se conoce el lenguaje de signos, se debe de hablar despacio, vocalizando con claridad, y en un lugar en que el rostro esté bien iluminado.

Se prestará especial atención a lo que nos intente comunicar, de tal forma que si fuera necesario se intercambiaran notas escritas.

Se evitará que existan ruidos que perturben la comunicación como aparatos de radio o música.

Si la persona con discapacidad tiene dificultades en el habla el personal deberá estar tranquilo y tener paciencia, tratando de comprender lo que intenta comunicar, sabiendo que los ritmos y la pronunciación son distintos de los acostumbrados. Si no se ha entendido el mensaje será necesario recurrir a otros métodos como el intercambio de notas hasta recibir correctamente el mensaje de lo que desea. Nunca aparentaremos la sensación de haber comprendido si no es así.

#### Taquilla:

Deberá atenderse a los comentarios arriba descritos, y se hará uso de planos orientativos y cuadros de horarios que apoyen a notas escritas en el caso de no conocer el lenguaje de signos.

#### Espera:

No deberá existir problemas a no ser que quiera hacer uso de los servicios de la cafetería o de alguna otra tienda o desee información precisa sobre la salida.

#### Acceso al autobús:

No habrá problemas; si es necesario validar el título el conductor se dirigirá tal y como se ha indicado arriba.



<b>Ficha 6 – Personas de talla baja</b>	
<b>Tipología de discapacidad: variada</b>	
- Enanismo o hipocrecimiento.	
<b>Trabajadores que se ven involucrados</b>	
- Personal de asistencia. - Taquilleros. - Conductores. - Pueden llevar o no acompañante.	
<b>Descripción de las dificultades de la discapacidad</b>	
- Imposibilidad para salvar desniveles bruscos o escaleras con los peldaños elevados. - Limitaciones de alcance manual o visual. - Dificultades para ser vistos.	
<b>Cómo actuar</b>	
<b>Consejos previos:</b>	
El personal de transporte no debe perjudicar la capacidad intelectual de las personas afectadas por enanismo por su imagen, infantilizándole, al identificarlo con un niño/a.	
Hay que borrar la idea asociada a lo lúdico, chistoso o cómico de estas personas.	
Cuando el personal de transporte se dirija a las personas de talla baja deberá aminorar la marcha, ya que sus pasos son de longitud inferior.	
<b>Entrada:</b>	
No tendrá problemas si los peldaños de escaleras o las rampas no son demasiado elevados.	
<b>Taquilla:</b>	
Si los entrantes o salientes son altos entonces necesitará un servicio de asistencia personalizada.	
<b>Espera:</b>	
Durante el tiempo de espera prolongada se deberá permitir un acceso autónomo a los baños.	
Los asientos deberán contar con un sistema adaptado que les permita utilizarlos de forma normalizada.	
<b>Acceso al autobús:</b>	
Si existen escaleras, los escalones serán demasiado altos, el conductor deberá permitir el embarque y/o desembarque por accesos dotados de rampa, evitando la barrera; si esto no fuera posible, entonces se le dará un tiempo de acceso mayor que permita a las personas de talla baja acceder al vehículo sin prisas.	

## Ficha 7 – Personas con muletas, bastones o andadores

### Tipología de discapacidad: variada

- Personas mayores con dificultades de desplazamiento.
- Afectados de poliomelitis, espina bífida, esclerosis, parálisis cerebral y otros tipos de enfermedades con secuelas o malformaciones en los grados que les permitan caminar con o sin ayuda de aparatos.

### Trabajadores que se ven involucrados

- Personal de asistencia.
- Taquilleros.
- Conductores.
- Pueden llevar o no acompañante.

### Descripción de las dificultades de la discapacidad

- Imposibilidad para salvar desniveles o escaleras tanto por problemas musculares como de equilibrio.
- Imposibilidad de realizar trayectos largos sin descansar.
- Mayor riesgo de caídas por tropiezos y resbalones.
- Limitación de sus limitaciones de alcance manual o visual.
- Dificultad para la apertura de puertas.
- Dificultad de accionar mecanismos que precisan mecanismos de retorno.

### Cómo actuar

#### Consejos previos:

Ajustar el paso al suyo.

Evitar posibles empujones.

Ayudarle si tiene que transportar bultos, paquetes o maletas.

Nunca les separaremos de sus bastones, muletas o andadores.

#### Entrada:

Si la entrada no es accesible requerirá asistencia personalizada.

Para estas personas no siempre son adecuadas las rampas, al prolongar innecesariamente el recorrido.

#### Taquilla:

En principio no tendrán problemas si es en taquilla.

#### Espera:

Acceso a baños podrá realizar esta función de forma autónoma, siempre que sean accesibles, en caso contrario tendrá que ser ayudado por una persona.

En el caso de no existir espacios destinados a la espera, se procurará asientos móviles en el caso de que la espera se prolongue para evitar caídas y cansancio innecesarias.

#### Acceso al autobús:

El conductor deberá inclinar o arrodillar el vehículo si es de piso bajo.

Si se tiene que efectuar la validación del billete el conductor deberá esperar que abandone sus muletas o bastones, saque el dinero o título y valide el viaje.

Si ha embarcado en parada intermedia entonces el conductor arrodillará el vehículo dando el suficiente tiempo para que se siente, en el caso de que no exista sitio libre garantizará que ocupe los asientos preferentes.

El conductor le preguntará dónde bajará para prever el arrodillamiento del vehículo en esa parada.



## Ficha 8 – Personas con limitaciones en la comprensión

### Tipología de discapacidad: variada

- Personas con retraso madurativo.
- Personas con retraso mental moderado y leve.
- Demencias.
- Síndrome de Down.

### Trabajadores que se ven involucrados

- Personal de asistencia.
- Taquilleros.
- Conductores.
- Pueden llevar o no acompañante.

### Descripción de las dificultades de la discapacidad

Las personas con limitaciones en la comprensión que viajan en transporte público, aprenden las diferentes etapas que deben realizar para efectuar su desplazamiento sin dificultad, sin embargo es posible que de forma esporádica se enfrenten con algunas dificultades como:

- Sensación de pérdida y desconcierto en ocasiones.
- Dificultad para reelaborar el viaje en el caso de equivocarse en los intercambios de vehículos.

### Cómo actuar

#### Consejos previos:

El personal debe darle un trato natural y sencillo en la forma de hablarle.

El personal deberá responder a sus preguntas, asegurándonos de que nos ha comprendido salvo para cuestiones intelectuales, tratémosle de acuerdo a la edad cronológica.

Limitémonos la ayuda a lo necesario, procurando que se desenvuelva en los intercambios de vehículos.

#### Entrada:

No tiene que haber problemas; si existen, la persona con limitaciones en la comprensión deberá localizar de forma sencilla (es decir que el personal sea fácilmente identificable) a aquellos empleados que tengan como tarea informar a los usuarios del autobús.

#### Taquilla:

Las personas con limitaciones en la comprensión viajan normalmente con títulos de transporte de prepago (abonos de diez viajes, abonos mensuales o anuales) en los que no es necesario pagar con dinero ni realizar labores de cálculo. Si se vieran obligados a pagar dinero, el personal de taquilla deberá facilitar la gestión del billete.

#### Espera:

En principio suelen ser personas que esperan hasta la llegada del autobús en la parada o dársena de la estación; sin embargo, en momentos de espera prolongada, puede distraerse y olvidarse de que tienen que tomar un autobús, yendo al servicio o mirando tiendas o charlando con alguien; el personal de información del intercambiador o estación de transporte deberá procurar avisar a estas personas para que no pierdan el autobús.

#### Acceso al autobús:

El conductor tendrá un trato natural y sencillo en la forma de dirigirse a estas personas.

Si se tiene que efectuar la validación del billete el conductor deberá preguntarle en qué estación desea bajarse (registeránndolo mentalmente o anotándolo por escrito), evitando la posible distracción de estos viajeros.



## Ficha 9 – Persona de la tercera edad

### Tipología de discapacidad: variada

- Personas mayores con dificultades de desplazamiento.
- Ancianos con degradación de su capacidad física.

### Trabajadores que se ven involucrados

- Personal de asistencia.
- Taquilleros.
- Conductores.
- Pueden llevar o no acompañante.

### Descripción de las dificultades de la discapacidad

- Imposibilidad para salvar desniveles o escaleras tanto por problemas musculares como de equilibrio.
- Imposibilidad de realizar trayectos largos sin descansar.
- Mayor riesgo de caídas por tropiezos y resbalones.
- Limitación de sus limitaciones de alcance manual o visual.
- Dificultad para la apertura de puertas.
- Dificultad de accionar mecanismos que precisan mecanismos de retorno.



### Cómo actuar

Consejos previos:

Ajustar el paso al suyo.

Evitar posibles empujones.

Ayudarle si tiene que transportar bultos, paquetes o maletas.

Nunca les separaremos de sus bastones, muletas o andadores.

Entrada:

Si la entrada no es accesible requerirá asistencia personalizada.

Para estas personas no siempre son adecuadas las rampas, al prolongar innecesariamente el recorrido.

Taquilla:

En principio no tendrán problemas si es en taquilla.

Espera:

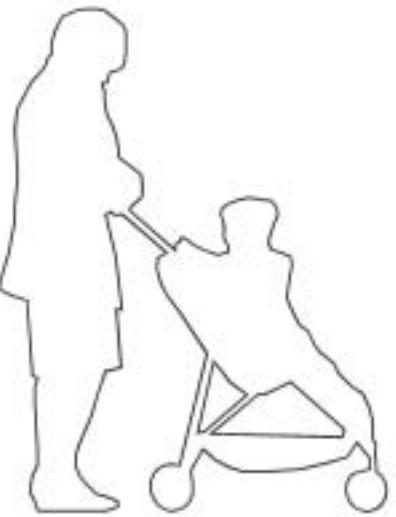
Acceso a baños podrá realizar esta función de forma autónoma, siempre que sean accesibles; en caso contrario, tendrá que ser ayudado por una persona.

Acceso al autobús:

El conductor deberá inclinar o arrodillar el vehículo si es de piso bajo.

Si se tiene que efectuar la validación del billete el conductor deberá esperar a saque el dinero o título y valide el viaje.

Si ha embarcado en parada intermedia entonces el conductor arrodillará el vehículo dando el suficiente tiempo para que se siente; en el caso de que no exista sitio libre, garantizará que ocupe los asientos preferentes.

<h3>Ficha 10 – Personas con niños pequeños</h3> <p><b>Tipología de discapacidad: ambulante</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personas que llevan niños pequeños en brazos o en carrito de bebé.</li> <li>- Personas que llevan carritos de la compra.</li> </ul> <p><b>Trabajadores que se ven involucrados</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de asistencia.</li> <li>- Taquilleros.</li> <li>- Conductores.</li> </ul> <p><b>Descripción de las dificultades de la discapacidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultad de salvar desniveles y escaleras.</li> <li>- Dificultad de encontrar espacio en el interior de los autobuses para ubicar los carritos.</li> </ul> <p><b>Cómo actuar</b></p> <p><b>Consejos previos:</b></p> <p>Ayudarles a subir escaleras si así lo demandan.      Colaborar en el embarque y desembarque de los carritos.      Permitir el acceso con los carritos de bebé desplegados.      Permitir el acceso a personas con carritos de la compra o maletas con ruedas (siempre que el volumen no suponga un espacio superior a una plaza de viajero).</p> <p><b>Entrada:</b></p> <p>Si la entrada no es accesible requerirá asistencia personalizada bien de empleados o de otros viajeros.      La entrada deberá cumplir el ancho de paso adecuado al paso de carros de bebé o de la compra.</p> <p><b>Taquilla:</b></p> <p>En principio no tendrán problemas si es en taquilla.</p> <p><b>Espera:</b></p> <p>Será necesario contar con un espacio estancial adecuado a las necesidades de niños pequeños.      Los baños deberán estar adaptados para bebés, con cambiadores.</p> <p><b>Acceso al autobús:</b></p> <p>El conductor deberá inclinar o arrodillar el vehículo si es de piso bajo.      Si no es de piso bajo, deberá solicitar ayuda al personal de la empresa para que le ayudan en el embarque; en caso de que no exista, se solicitará colaboración del resto de los viajeros.      Si se tiene que efectuar la validación del billete, y al mismo tiempo debe plegar el carrito de bebé, el conductor deberá esperar a que saque el dinero o título y valide el viaje y a que se ubique en un asiento antes de arrancar el vehículo.</p>	
---	---

PARTE  
**V**  
ANEXOS



# **ANEXO 1. GRUPOS ESTABLECIDOS PARA LA CLASIFICACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

**(Esta clasificación está basada en la propuesta del Real Patronato sobre Discapacidad)**

## *Grupo 1. Personas con discapacidad física*

Aquellos que ejecutan determinados movimientos con dificultad, sea con ayuda o no de aparatos ortopédicos (bastones, muletas, etc.). Entre ellos encontramos a:

*Subgrupo 1.1.* Personas con ausencia de movilidad funcional, talla alta o talla baja, obesidad, amputación o artritis en algún miembro de su cuerpo, y que encuentran grandes problemas para el desplazamiento (subir/bajar aceras, subir/bajar del vehículo, esperar en la parada, etc. Se pueden mencionar:

Hemipléjicos, con parálisis total o parcial de una mitad del cuerpo.

Amputados, de una o ambas piernas a diversos niveles.

Afectados de poliomielitis, espina bífida, esclerosis, parálisis cerebral y otros tipos de enfermedades con secuelas o malformaciones en los grados que permitan caminar.

*Subgrupo 1.2.* Personas con enfermedades cardíacas o respiratorias, con algunas enfermedades que le impidan un funcionamiento normal, por ejemplo, alérgicos que puedan encontrar problemas para adaptarse a nuevos ambientes.

*Subgrupo 1.3.* Personas mayores que debido a su avanzada edad no pueden desplazarse con autonomía sin ayuda de otros o que tienen problemas para desplazarse aun pudiéndose valer por ellos mismos.

Ancianos con degradación de su capacidad física.

*Subgrupo 1.4.* Personas con discapacidades temporales, como pueden ser mujeres en avanzado estado de gestación, personas con miembros escayolados y que deben moverse temporalmente con muletas, o incluso personas que en algún momento se desplazan con carros de bebés, con niños en brazos o de la mano y con grandes fardos o maletas.

Mujeres embarazadas.

Aquellas personas que llevan cargas pesadas o voluminosas.

Los que llevan niños pequeños en brazos o en cochecito (incluir los niños menores de 6 años).

Enyesados o con vendajes compresivos.

Convalecientes de enfermedades o intervenciones quirúrgicas.

## *Principales problemas que afectan a este colectivo*

Dificultad para salvar desniveles o escaleras tanto por problemas musculares como de equilibrio.

Dificultad en pasar por espacios estrechos.

Dificultad en ejecutar trayectos largos sin descansar.

Mayor riesgo de caídas por tropiezos o resbalones de los pies (de la suela de los zapatos) o los bastones.

Dificultad en abrir o cerrar puertas, especialmente si tienen mecanismos de retorno.

Dificultad para accionar mecanismos que precisan de ambas manos a la vez.

## *Grupo 2. Usuarios de silla de ruedas*

Aquellos que precisan de una silla de ruedas para desplazarse, bien de forma autónoma o con ayuda de terceras personas. En general tienen grandes dificultades para desplazarse, salvar escalones o aceras y moverse sobre pavimentos irregulares. Este colectivo suele representar entre el 3 y 4% del total de las personas con movilidad reducida. Entre ellos encontramos:

Parapléjicos con parálisis de la parte baja del cuerpo incluidas las extremidades inferiores.

Tetrapléjicos, con parálisis tanto de la parte alta como baja del cuerpo, incluidas piernas y brazos.

Hemipléjicos, amputados, ancianos, etc.

Imposibilitados de andar, grandes afectados de enfermedades (poliomielitis, esclerosis, etc.) o malformaciones (espina bífida, etc.).

#### *Principales problemas que afectan a este colectivo*

Imposibilidad de superar desniveles bruscos y escaleras.

Imposibilidad de superar pendientes importantes.

Peligro de volcar o resbalar.

Limitación de sus posibilidades de alcance manual y visual.

Necesidad de espacios amplios para girar, abrir puertas, etc.

Imposibilidad de pasar por lugares estrechos.

#### *Grupo 3. Personas con dificultades de tipo sensorial (visión, auditiva o habla)*

Aquellos que tienen dificultades de percepción, debido a una limitación de sus capacidades sensitivas, principalmente las visuales, auditivas o habla; son personas que encuentran dificultades para utilizar el servicio de transporte público convencional desde la adquisición de un billete, en el acceso a la parada, en el embarque y desembarque del vehículo, efectuar consultas informativas tanto al personal de transporte como a otros usuarios, etc. Entre ellos encontramos:

Personas ciegas, ambliopes (que tienen poca visión) y en general todo tipo de personas con dificultad de visión.

Personas sordas, hipoacústicos (y en general todo tipo de personas con trastornos auditivos).

Personas con discapacidad para hablar.

#### *Problemas que afectan a este colectivo*

*Para aquellas personas que tienen dificultades de visión:*

Identificación de espacios y objetos.

Detección de obstáculos (desniveles, elementos salientes, agujeros, etc.).

Determinación de direcciones y seguimiento de itinerarios.

Obtención de información escrita (textos, gráficos, etc.).

Pérdida de orientación.

*Para las personas con dificultades auditivas:*

Identificación de señales acústicas (alarmas, timbres, etc.).

Sensación de aislamiento respecto al entorno.

Obtención de información sonora (voz, música, etc.), en particular en las estaciones de transporte y en los propios vehículos.

*Para las personas con dificultades en el habla:*

Las barreras a la comunicación son las principales dificultades que se encuentra este colectivo. Tienen problemas con el uso de los sistemas de comunicación como el teléfono o micrófonos, por lo que se debe recurrir a la amplificación de sonidos o en el caso de imposibilidad de hablar con lenguaje de gestos, escrito o sistemas alternativos como los interfaces, sintetizadores de voz o teléfonos de texto.

#### *Grupo 4. Personas con dificultades de tipo mental*

Se refiere a personas con dificultades graves e importantes para adquirir conocimientos, a través tanto de instrucciones como por la propia experiencia y aplicar éstos, debidas exclusivamente a la existencia de deficiencias cognitivas y/o intelectuales.

Retraso madurativo.

Retraso mental profundo y severo.

Retraso mental moderado.

Retraso mental leve y límite.

Demencias, enfermedades mentales.

Otros trastornos mentales.

#### *Principales problemas que afectan a este colectivo*

Reconocer a personas, objetos y orientarse en el espacio y en el tiempo.

Recordar informaciones y episodios recientes y/o pasados.

Entender y ejecutar órdenes sencillas y/o realizar tareas sencillas.

Tienen dificultades para percibir, imaginar, categorizar, conceptualizar, formular y resolver problemas.

Pueden encontrar problemas de comprensión y procesamiento de la información por los sistemas de señalización..



## ANEXO 2. GLOSARIO

**Deficiencia:** Según el Programa de Acción Mundial para las personas con discapacidad, NNUU (1.<sup>a</sup> edición 1988) es la "perdida o anormalidad de una estructura o función psicológica, fisiológica o anatómica". Según la OMS, en su Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF), lo define como *síntomas, señales o manifestaciones de una enfermedad a nivel de órgano o función de éste; ejemplo: ausencia de una mano.*

**Discapacidad:** Según las Normas Uniformes del 1993: "Toda restricción o ausencia (debida a una deficiencia) de la capacidad de realizar una actividad en la forma o dentro del margen que se considere normal para un ser humano. Limitaciones funcionales que se registran en las poblaciones de todos los países del mundo; puede revestir la forma de una deficiencia física, intelectual o sensorial, una dolencia que requiera atención médica o una enfermedad mental. Todas las deficiencias, dolencias o enfermedades pueden ser de carácter permanente o transitorio". Según la OMS, en su Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF): "Consecuencia que la enfermedad produce a nivel de la persona. Ej.: imposibilidad de coger objetos".

**Minusvalía.** Según las Normas Uniformes del 1993: "Pérdida o limitación de oportunidades de participar en la vida de la comunidad en condiciones de igualdad con los demás. Describe la situación de las personas con discapacidad en función de su entorno. Esta palabra tiene como finalidad centrar el interés en las deficiencias de diseño del entorno físico y de muchas actividades organizadas de la sociedad".

Según la OMS, en su Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF): "Consecuencias que la enfermedad produce a nivel social, es decir, las desventajas que la enfermedad origina en el individuo en su relación con las demás personas que conforman su entorno, debido al incumplimiento o a la dificultad de cumplir las normas o costumbres que impone la sociedad. Ej.: Imposibilidad de abrir una puerta o realizar determinados trabajos manuales".

**Accesibilidad.** Es el conjunto de características de que debe disponer un entorno, producto o servicio para ser utilizable en condiciones de confort, seguridad e igualdad por todas las personas y, en particular, por aquellas que tienen alguna discapacidad. La accesibilidad puede entenderse en relación con tres formas básicas de actividad humana: movilidad, comunicación y comprensión; las tres sujetas a limitación como consecuencia de la existencia de barreras" (Libro Verde de la Accesibilidad, 2002).

**Accesibilidad universal:** "Alude a que la condición de accesibilidad se debe extender a cualquier entorno, producto o servicio, sin excepción, y que TODOS, sea cual sea nuestra edad o condición, debemos estar considerados en ella. Se entiende que la accesibilidad universal incluye la idea de concebir sin barreras todo lo que se crea o diseña nuevo pero también incorpora la adaptación progresiva de lo que ya se ha realizado con barreras" (Libro Verde de la Accesibilidad, 2002).

**Diseño para todos:** Este concepto es sinónimo de "pensado para todos". En sentido estricto, es el proceso de crear productos, servicios y sistemas que sean utilizables por todas las personas, abarcando el mayor tipo de situaciones posibles. Esta filosofía de diseño implica superar el estigma de la diferencia y asumir que los condicionantes de la discapacidad en la relación con el entorno están en igual plano que otros más comunes y compartidos, tales como la edad, la actividad que se realiza o la limitación temporal de alguna función; supone asumir que la dimensión humana no está definida por unas capacidades, medidas o prestaciones, sino que debe contemplarse de manera más global; una manera en la que la diversidad es la norma y no la excepción.

**Adaptado.** Un espacio, una instalación o servicio se considera adaptado cuando se ajusta a los requisitos funcionales y dimensiones que garantizan su utilización de forma autónoma y con comodidad, por parte de las personas en situación de limitación o con movilidad reducida

**Supresión de barreras:** Este concepto se refiere exclusivamente a aquello que habiendo sido concebido inicialmente con barreras es preciso posteriormente adaptar o modificar, lo que no garantiza una solución óptima, ni duradera, ni una consideración global de las necesidades de accesibilidad.

**Vida independiente:** Situación en la que la persona ejerce el poder de decisión sobre su propia existencia y participa activamente en la vida de su comunidad, conforme al derecho al libre desarrollo de la personalidad.

**Acción positiva:** Según la LIONDAU, "aquellas medidas que apoyan de forma específica, destinadas a prevenir o compensar las desventajas o especiales dificultades que tienen las personas con discapacidad en la incorporación y participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, cultural y social, atendiendo a los diferentes grados y tipos de discapacidad. Las medidas podrán consistir en apoyos complementarios y normas, criterios y prácticas más favorables. Los apoyos complementarios podrán ser ayudas económicas, técnicas, asistencia personal, servicios especializados y ayudas, y servicios auxiliares para la comunicación".

**Practicable** cuando el espacio, la instalación o servicio, sin ajustarse a todos los requisitos no impida su utilización de forma autónoma a las personas en situación de limitación o con movilidad reducida.

(Las siguientes definiciones están extraídas de la Directiva 2001/85/CE).

**Transporte público:** aquellos que se llevan a cabo por cuenta ajena mediante retribución económica.

**Transporte de viajeros:** cuando están dedicados a realizar los desplazamientos de las personas y sus equipajes en vehículos construidos y acondicionados para tal fin

**Transportes regulares,** los que se efectúan dentro de itinerarios preestablecidos, y con sujeción a calendarios y horarios prefijados.

**Transportes interiores:** los que tienen su origen y destino dentro del territorio del Estado español, discurriendo como regla general íntegramente dentro de éste, si bien por razón de sus rutas y en régimen de transporte multimodal podrán atravesar aguas o espacios no pertenecientes a la soberanía española.

**Transporte regular de viajeros permanentes:** los que se llevan a cabo de forma continuada para atender necesidades de carácter estable

**Transporte regular de viajeros temporales:** los destinados a atender tráficos de carácter excepcional o coyuntural y de duración temporalmente limitada, si bien puede darse en los mismos una repetición periódica (ferias, mercados, vacaciones u otros similares).

**Transporte público regular de viajeros de uso general:** los dirigidos a satisfacer una demanda general, siendo utilizables por cualquier interesado.

**Prevención:** conjunto de actividades o medidas adoptadas o prevista en todas las fases de la actividad de la empresa con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo.

**Riesgo laboral:** la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo

**Daños derivados del trabajo:** las enfermedades o patologías o lesiones sufridas por motivo u ocasión del trabajo

**Riesgo laboral grave e inminente:** aquel que resulte probable racionalmente que se materialice en el futuro inmediato y pueda suponer un daño grave para la salud de los trabajadores. Potencialmente peligrosos aquellos que en ausencia de medidas preventivas específicas, originen riesgos para la seguridad y la salud de los trabajadores que los desarrollan o utilizan

**Equipo de trabajo:** cualquier máquina o aparato instrumento o instalación utilizada en el trabajo.

**Condición de trabajo:** cualquier característica del mismo que pueda tener influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y la salud del trabajador.

**Equipo de protección individual:** cualquier equipo destinado a ser llevado o sujetado por el trabajador para que le proteja de riesgos laborales.

**Autobús de piso bajo:** vehículos de las clases I, II o A, en el que al menos el 35% de la superficie disponible para viajeros de pie (o de sus sección delantera, en el caso de los vehículos articulados, o de su piso inferior, en los vehículos de dos pisos) constituye una superficie llana sin escalones, con acceso, como mínimo, a una puerta de servicios.

*Viajeros con movilidad reducida: todas las personas que tengan dificultades para utilizar el transporte público, como, por ejemplo, las personas con discapacidad (incluidas las personas con deficiencias sensoriales y psíquicas, y los usuarios de sillas de ruedas), las personas con discapacidad en las extremidades, las personas de baja estatura, las personas que llevan equipaje pesado, las personas de edad, las mujeres embarazadas, las personas con carritos de la compra y las personas con niños (incluidos niños sentados en cochecitos).*

*Usuario de silla ruedas: toda persona que debido a una dolencia o discapacidad utilice una silla de ruedas para desplazarse.*

*Miembro de la tripulación: la persona que actúa como segundo conductor o posible asistente.*

*Compartimiento de viajeros: el espacio destinado a ser utilizado por los viajeros, sin incluir el espacio ocupado por accesorios fijos como bares, cocinillas o aseos, o el compartimiento de equipajes y bultos.*

*Puerta de servicio servoaccionada: que funciona exclusivamente mediante una energía distinta de la energía muscular y cuyaertura y cierre, cuando no se accionan de forma automática, están controlados a distancias por el conductor o un miembro de la tripulación.*

*Asiento reservado: aquel con espacio adicional para un viajero con MR e indicado como corresponde.*

*Dispositivo auxiliar de subida o bajada: para facilitar el acceso en silla de ruedas a un vehículo, como elevadores o rampas, etc.*

*Sistema de inclinación: que hace descender y ascender total o parcialmente la carrocería del vehículo respecto de la posición normal de la marcha.*

*Elevador: dispositivo o sistema dotado de una plataforma que puede subirse y bajarse para facilitar a los viajeros el acceso entre el piso de un compartimiento para viajeros y el suelo o el bordillo.*

*Rampa: el dispositivo para salvar diferencia entre el piso de un compartimiento para viajeros y el suelo o bordillo.*

*Rampa portátil: la rampa que puede separarse de la estructura del vehículo y que puede ser desplegada por un conductor o miembro de la tripulación.*

*Asiento desmontable: que puede separarse con facilidad del vehículo.*



## ANEXO 3. FUENTES DOCUMENTALES

### Accesibilidad

Programa de Acción Mundial para las Personas con Discapacidad. Normas uniformes sobre la igualdad de oportunidades para las personas con discapacidad. Naciones Unidas. 1.<sup>a</sup> edición 1988.

Libro Verde. La accesibilidad en España. Diagnóstico y bases para un Plan Integral para la supresión de barreras. IEE. IMSERSO. 1.<sup>a</sup> edición 2002.

Primer Plan Nacional de Accesibilidad (2004-2012). Por un nuevo paradigma, el Diseño para Todos, hacia la plena igualdad de oportunidades. Julio 2003. IMSERSO.

Instrumentos y aplicaciones para el Primer Plan Nacional de Accesibilidad (2004-12).

Libro Verde. Igualdad y no discriminación en la Unión Europea ampliada (Borrador). Bruselas 2004. CCE.

Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. 7 Diciembre 2002.

La Declaración de Madrid "No Discriminación Más Acción Positiva es Igual a Integración Social". Congreso Europeo sobre las Personas con Discapacidad, 2002.

Carta de compromiso de las Autoridades de Transporte de las Regiones Metropolitanas Europeas sobre Accesibilidad de los Servicios de Transporte Público a las personas con movilidad reducida. 2003. EMTA (European Metropolitan Transport Authorities). Durante la celebración de la UITP.

La discriminación por motivos de discapacidad. Análisis de las respuestas recibidas. Cuestionario sobre discriminación por motivos de discapacidad promovido por el CERMI Estatal. A. Jiménez Lara y A. Huete.

Información específica para personas con movilidad reducida en materia de transportes públicos. EMTA Survey. 2004.

Guide du savoir voyager. Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite. RATP en la Ile de France.

Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Niza, 2000.

Segunda Conferencia Europea de Ministros responsables de las políticas dirigidas a la integración de personas con discapacidad, 2003.

Directiva 2000/43/CE, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre personas.

Programa de Acción para luchar contra la Discriminación (2001-06).

Clasificación de deficiencias.

Conceptos de accesibilidad (MD).

AENOR: Normas para facilitar la accesibilidad global del entorno:

UNE-170001-1:2001 Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno: Requisitos DALCO y Sistemas de gestión global de la accesibilidad.

ISO 9.000, de calidad del servicio.

Disability Discrimination Act 1995. The Public Service Vehicles (Conduct of Drivers, Inspectors, Conductors and Passengers (Amendment) Regulations 2002. Guidace.

Changes to conduct regulations of drivers, inspectors, conductors and passengers.

Accesibilidad para personas con ceguera y deficiencia visual. ONCE, 2003.

Accesibilidad para personas con discapacidad, ceguera y deficiencia visual. ONCE, 2003.

Encuesta sobre Discapacidades, Deficiencias y Estado de Salud, 1999. INE, Fundación ONCE, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. IMSERSO.

Curso Básico sobre Accesibilidad (con Seguridad) del Medio Físico. Documentos 15/2002. Real Patronato sobre Discapacidad. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales.

Programa de Acción para Personas con Discapacidad y Normas Uniformes sobre la Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad. Naciones Unidas, 1983. Real Patronato de Prevención y de Atención a Personas con Minusvalía. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 2000.

Evaluación del Programa de Transporte Accesible del IMSERSO. Instituto de Migraciones y Servicios Sociales. Secretaría General de Asuntos Sociales. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 1999.

Libro Blanco, I+D+i al Servicio de las Personas con Discapacidad y las Personas Mayores, 2003.

Situación y Perspectivas del Transporte Público de las Personas con Movilidad Reducida en España. Francisco García Aznarez y Guillermo López Morante. Escuela Libre Editorial. Fundación ONCE. Madrid, 1997.

Comunicado de prensa de la Federación de Asociaciones de Minusválidos Físicos de la Comunidad de Madrid, relativo a la exigencia a la Administración a adaptar sus vehículos y denuncia sobre el Caso de la EMT. FAMMA, 2004.

Demandas de FIAPAS en relación con la seguridad y la accesibilidad en el transporte urbano e interurbano. Confederación Española de Padres y Amigos de los Sordos. 2004.

La accesibilidad en el Transporte de las Personas con Discapacidad Intelectual. FEAPS, 2004.

Manifiesto Internacional de las Personas Sordas.

"Conductor de Autocar: El viajero, nuestra razón de ser": Servicio de Formación de Alsa.

"Un niño parapléjico, expulsado de un autobús por segunda vez". *El País*, 2 junio 2004.

Hacia un Transporte Accesible. Estrategia de Accesibilidad del Ministerio de Transporte y Comunicaciones. Ministerio de Transporte y Comunicaciones de Finlandia. 2003.

## Transportes

Libro Blanco. La política de transportes de cara al 2010: la hora de la verdad. Bruselas 2001. CCE. Bruselas, 2001.

Los Transportes y los Servicios Postales. Informe Anual. Ministerio de Fomento, 2002.

Desplazarse mejor en la ciudad. Unión Internacional de Transporte Público. Consorcio Regional de Transportes de la Comunidad de Madrid, 2001.

Iniciativas del Ministerio de Fomento sobre Accesibilidad al transporte. 5.<sup>a</sup> Reunión del Consejo del Real Patronato sobre Discapacidad, 2003.

Firma del Plan de Líneas de Actuación para el Transporte en Autobús (PLATA).

Plan de Líneas de Actuación para el Transporte en Autobús (PLATA).

Guía de Buenas Prácticas para la accesibilidad en Transporte Urbano. Elaborada por CEADIS y TUSSAM.

Estudio de la Revista *Consumer*, octubre 2003, sobre la calidad del servicio de las empresas de autobuses. Hace hincapié en los aspectos relacionados con la accesibilidad (incluye la valoración del servicio prestado por tipo de discapacidad en trece ciudades españolas).

Normas Generales de funcionamiento del servicio. Servicio PMRS. Empresa Municipal de Transportes de Zaragoza.

Normas de organización y prestación de servicio del transporte urbano de Córdoba.

Reglamento de la prestación del servicio de transportes urbanos del Ayuntamiento de Gijón-EMTUSA.

The Future of the coach of the future. Luc Glorieux. Ed. Busworld. 1999.

Autobuses de piso bajo, COST 322. Unión Europea. Secretaría General Técnica. Ministerio de Fomento. 1998.

La Política Británica de Transportes. Ministerio de Fomento. 2001.

La integración: un desafío para el transporte público. UITP. 2003.

Intercambiadores de Transporte. Manual y Directrices. PRIVATE. Promoción de los Fundamentos, la accesibilidad y la eficacia de los trabajadores en los intercambiadores. Consorcio Regional de Transportes. 2000.

The Citizens' Network. Fulfilling the potential of public passenger transport in Europe. European Commission-Green Paper. 1996.

Revista *La Voz de ATUC*, n.º 32, agosto, 2004.

COST 335. Passengers' Accessibility of Heavy Rail Systems. CCE. 1999.

Información para las Personas con Movilidad Reducida. AENA. Ministerio de Fomento. 2000.

Información específica para personas con movilidad reducida en materia de transportes públicos. European Metropolitan Transport Authorities EMTA Survey.

## Formación

El Mapa de la formación en España. Panorama de la Formación Profesional en España.

Relación de Cursos no universitarios de formación continua para el personal del transporte por carretera durante el años 2002-2003. Ministerio de Fomento.

Curso de Accesibilidad en el medio físico, el transporte y la comunicación. Programa de Formación de la FEMP.

Cuestionario del examen para acceder a la profesión de conductor de transporte de viajeros por carretera (Ministerio de Fomento).

Cuestionario para la Formación Reglada de la gestión del transporte. Ministerio de Fomento.

Observatorio de la Formación en el Transporte por Carretera. Fundación CETMO. Ministerio de Fomento.

Programa de Formación de Interventores de la TMB.

Psicólogos capacitan a conductores. *La Prensa*. Panamá. 22 septiembre 2004.

Guía de Buenas Prácticas para la Accesibilidad en el Transporte Urbano. Ceadis y TUSSAM.

Informe de CONSUMER. Rev. n.º 70, octubre 2003. Fundación Grupo EROSKI.

## Requisitos técnicos

Requisitos Técnicos de los Autobuses Urbanos de Piso Bajo. Convenio IMSERSO-FEMP. CEAPAT-IMSERSO-Ministerio de Asuntos Sociales. 2000.

Requisitos Técnicos de los Autobuses Interurbanos de Piso Bajo. Convenio IMSERSO-FEMP. CEAPAT-IMSERSO-Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. 2000.

Requisitos Técnicos: Acondicionamiento de los vehículos automóviles para el transporte de pasajeros en silla de ruedas sin abandonar ésta. Capacidad igual a 9 plazas incluido el conductor. CEAPAT-IMSERSO-Ministerio Trabajo y Asuntos Sociales. 1999.

Vehículos de carretera. Vehículos para el transporte colectivo, incluidas las personas con movilidad reducida. Capacidad superior a nueve plazas. PRN 26-364. 1999.

Accesibilidad de las personas con movilidad reducida a vehículos que no son de piso bajo (con escalones) y de capacidad superior a 9 plazas. Convenio 2000. CEAPAT. 2000.

Especificaciones Técnicas aplicables a los vehículos objeto de Subvención. DOGC, n.º 3137 (11.5.2000), Generalitat de Catalunya.

## Aspectos sindicales o laborales

Convenio Colectivo de TMB 2002-04.

Convenio Colectivo de Trabajo. Ámbito Provincial del Transporte Interurbano de Viajeros de la Provincia de León para los años 2004-05.

Convenio Colectivo de Trabajo. Ámbito Provincial del Transporte urbano de Viajeros de la Provincia de León para los años 2004-05.

Convenio Colectivo del Servicio Municipal de Autobuses Urbanos de Burgos. 1998.

Convenio Colectivo de Transports de Barcelona, S.A., para 2002, 2003 y 2004.

Laudo arbitral por el que se establecen las disposiciones reguladoras de la estructura salarial, promoción profesional y económica de los trabajadores, clasificación profesional y régimen disciplinario de las empresas de transporte de viajeros por carretera. 2001.

Accidentalidad Laboral y Accidentalidad Vial. 2002. Federación de Comunicación y Transporte de Comisiones Obreras.

Valor del Riesgo y la Fatiga Laboral. Federación de Comunicación y Transporte de CCOO.

Reglamento (CE) nº 12/98 del Consejo, de 11 de diciembre de 1997, por el que se determinan las condiciones de admisión de los transportistas no residentes a los transportes nacionales de viajeros por carretera en un Estado miembro.

Orden de 28 de mayo de 1999 por la que se desarrolla el Capítulo Primero del Título Segundo del Reglamento de la Ley de Ordenación de los Transportes Terrestres en materia de expedición de certificación para la capacitación profesional (en el temario no aparece ningún aspecto relacionado con la accesibilidad de las personas con discapacidad).

Directiva 2002/15/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de marzo de 2002, relativa a la ordenación del tiempo de trabajo de las personas que realizan actividades móviles de transporte por carretera.

Anuncio de modificación de la Subdirección General de Recursos de la resolución recaída en los recursos administrativos del 2001 sobre tiempo de descanso y trabajo.

Directiva 2003/59/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de julio de 2003, relativa a la cualificación inicial y la formación continua de los conductores de determinados vehículos destinados al transporte de mercancías o viajeros por carretera, por la que se modifican el Reglamento (CEE) nº 3820/85 del Consejo y la Directiva 91/439/CEE del Consejo se deroga la Directiva 76/914/CEE del Consejo.

## **Legislación general**

R.D.763/1979 por el que se aprueba el Reglamento Nacional de los Servicios Urbanos e Interurbanos de Transporte de Automóviles Ligeros.

Ley 26/1984. General de defensa de los consumidores y usuarios de España.

Ley 16/87, de 30 de julio, de Ordenación de los Transportes Terrestres.

R.D. 1211/1990 por el que se aprueba el Reglamento de la Ley de los Transportes Terrestres.

Ley 29/03, de 8 de octubre, sobre las condiciones de competencia, seguridad del mercado de transportes por carretera, por la que se modifica parcialmente la Ley 16/87 de 30 de julio de 1987.

Orden FOM/3398/2002, de 20 de diciembre, por la que se establecen normas de control en relación con los transportes públicos de viajeros por carretera.

## **Legislación sobre accesibilidad**

Ley 3/1988, de 24 de junio, de accesibilidad y supresión de barreras.

Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.



## **ANEXO 4. DIRECCIONES DE INTERÉS**

Consorci de Recursos per a la Integració de la Diversitat (CRID). [www.diba.es/crid](http://www.diba.es/crid)

La Deutsche Bahn. [www.dbs-npc.de](http://www.dbs-npc.de)

ONCE. [www.once.es](http://www.once.es)

CERMI. [www.cermi.es](http://www.cermi.es)

Confederación de la Coordinadora Estatal de Minusválidos Físicos de España (COCEMFE). [www.cofemfe.es](http://www.cofemfe.es)

Confederación Española de Organizaciones a favor de las Personas con Discapacidad Intelectual (FEAPS). [www.feaps.org](http://www.feaps.org)

Confederación Española de Personas Sordas (CNSE). [www.cnse.es](http://www.cnse.es)

Confederación Española de Padres y Amigos de los Sordos (FIAPAS). [www.fiapas.es](http://www.fiapas.es)

Confederación Española de Asociaciones de Atención a las Personas con Parálisis Cerebral (ASPACE). [www.aspace.org](http://www.aspace.org)

Confederación Española de Agrupaciones de Familiares y Enfermos Mentales (FEAFES). [www.feafes.com](http://www.feafes.com)

Plataforma Representativa de Discapacitados Físicos (PREDIF).

Federación Española de Instituciones para el Síndrome de Down [www.sindromedown.net](http://www.sindromedown.net)

Confederación de Autismo España [www.autismo.org](http://www.autismo.org)

Federación Española de Padres de Autistas (FESPAU) [www.fespau.es](http://www.fespau.es)

Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER) [www.enfermedades-raras.org](http://www.enfermedades-raras.org)

[www.ituc.org.uk](http://www.ituc.org.uk) (para usuarios)

Unión Internacional de Transporte Público [www.uitp.com](http://www.uitp.com)

Asociación de empresas de transporte urbano colectivo ATUC [www.atuc.es](http://www.atuc.es)



# **COLECCIÓN DOCUMENTOS**

## **Serie Documentos Técnicos**

21001. La accesibilidad del transporte en autobús: diagnóstico y soluciones.





MINISTERIO  
DE TRABAJO Y  
ASUNTOS SOCIALES

SECRETARÍA DE ESTADO  
DE SERVICIOS SOCIALES,  
FAMILIAS Y DISCAPACIDAD



IMSERSO