

Atención, Seguridad y Accesibilidad de las Personas con Discapacidad

Concienciación en entornos ferroviarios

Jefatura de Coordinación Académica
Subdirección de Formación

Índice

1. Introducción	4
2.- Antecedentes.....	5
3.- Marco legal general	6
4.- Marco Legal en el transporte:.....	8
4.1 Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre	8
4.2 Real Decreto 929/2020, de 27 de octubre	8
5.- Conceptos Clave.....	12
5.1. Definición de Discapacidad según la OMS:	12
5.2. Tipos de Discapacidades y sus Implicaciones en Entornos Ferroviarios:	12
6. Interiorizar actitudes y conductas que ayuden a la atención de las personas con discapacidad	14
7. Necesidades de Atención al Cliente en Entornos Ferroviarios	15
7.1. Servicios de Atención al Cliente:.....	15
7.2 Mejores Prácticas:	15
7.3. Protocolos de Atención y Asistencia:.....	16
7.4 Formación Regular del Personal:	16
8. Principios de Accesibilidad Universal en entornos ferroviarios	18
8.1. Diseño Universal:.....	18
8.2. Barreras Arquitectónicas	19
8.3. Tecnologías de Apoyo en el Sector Ferroviario:	19
9. Seguridad para Personas con Discapacidad	21
9.1. Evaluación de Riesgos Específicos:	21
9.2. Planes de Emergencia y Evacuación:	21

9.3. Equipos y Herramientas de Seguridad Adaptadas:	22
10. Accesibilidad en Infraestructuras Ferroviarias	23
10.1. Estaciones y Andenes Accesibles.....	23
10.2. Señalización y Comunicación Adaptada	23
10.3 Vehículos accesibles en operación:	25
10.4 Evaluación y Mejora Continua en Accesibilidad Ferroviaria.....	25
10.5 Certificación.....	25

1. Introducción

La concienciación sobre la discapacidad es un tema de vital importancia en nuestra sociedad. Es fundamental para fomentar la inclusión y la igualdad, y para garantizar que todas las personas, independientemente de sus habilidades, tengan las mismas oportunidades para participar plenamente en la vida pública.

La inclusión de personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida pública es crucial para el desarrollo de una sociedad equitativa. Los entornos inclusivos permiten a las personas con discapacidad participar en la sociedad en igualdad de condiciones, lo que contribuye a su bienestar y calidad de vida. Además, los entornos inclusivos promueven la diversidad y la aceptación, lo que enriquece nuestra sociedad y nos hace más fuertes y resilientes.

La inclusión no solo se trata de proporcionar acceso físico, sino también de eliminar las barreras sociales y culturales que pueden impedir que las personas con discapacidad participen plenamente en la sociedad. Esto incluye la lucha contra los estereotipos y prejuicios, y la promoción de actitudes positivas hacia las personas con discapacidad.

Mejorar el acceso no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que también mejora la experiencia de todos los usuarios y puede incrementar el uso de los servicios públicos, como los ferrocarriles.

En resumen, la concienciación sobre la discapacidad y la promoción de entornos inclusivos son esenciales para el desarrollo de una sociedad justa y equitativa. Todos nos beneficiamos de una sociedad en la que todas las personas pueden participar plenamente y ser valoradas por sus contribuciones.

2.- Antecedentes

La Ley 13/1982, de 7 de abril, de integración social de las personas con discapacidad, fue la primera ley aprobada en España dirigida a regular la atención y los apoyos a las personas con discapacidad y sus familias, en el marco de los artículos 9, 10, 14 y 49 de la Constitución, y supuso un avance relevante para la época.

El 23 de noviembre de 2007 España ratificó la Convención sobre Derechos de las personas con discapacidad hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006.

El propósito de la Convención fue promover, proteger y asegurar el goce pleno y en condiciones de igualdad de todos los derechos humanos y libertades fundamentales por todas las personas con discapacidad, y promover el respeto de su dignidad inherente. Las personas con discapacidad incluyen a aquellas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Posteriormente, **la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad**, supuso un renovado impulso a las políticas de equiparación de las personas con discapacidad, centrándose especialmente en dos estrategias de intervención: la lucha contra la discriminación y la accesibilidad universal.

La Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las personas con discapacidad reconoció el cambio de paradigma que supone la Convención, esto es, el paso del modelo médico rehabilitador de la discapacidad reconocido en el artículo 49 de la Constitución Española, al Estado garante de los derechos de las personas con discapacidad para su plena integración social.

3.- Marco legal general

Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

Objetivo:

a) Garantizar el derecho a la igualdad de oportunidades y de trato, así como el ejercicio real y efectivo de derechos por parte de las personas con discapacidad en igualdad de condiciones respecto del resto de ciudadanos y ciudadanas, a través de la promoción de la autonomía personal, de la accesibilidad universal, del acceso al empleo, de la inclusión en la comunidad y la vida independiente y de la erradicación de toda forma de discriminación, conforme a los artículos 9.2, 10, 14 y 49 de la Constitución Española y a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y los tratados y acuerdos internacionales ratificados por España.

b) Establecer el régimen de infracciones y sanciones que garantizan las condiciones básicas en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.

Definiciones:

a) Discapacidad: es una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

b) Igualdad de oportunidades: es la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por motivo de o por razón de discapacidad, incluida cualquier distinción, exclusión o restricción que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones por las personas con discapacidad, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, laboral, cultural, civil o de otro tipo. Asimismo, se entiende por igualdad de oportunidades la adopción de medidas de acción positiva.

c) Discriminación directa: es la situación en que se encuentra una persona con discapacidad cuando es tratada de manera menos favorable que otra en situación análoga por motivo de o por razón de su discapacidad.

d) Discriminación indirecta: existe cuando una disposición legal o reglamentaria, una cláusula convencional o contractual, un pacto individual,

una decisión unilateral o un criterio o práctica, o bien un entorno, producto o servicio, aparentemente neutros, puedan ocasionar una desventaja particular a una persona respecto de otras por motivo de o por razón de discapacidad, siempre que objetivamente no respondan a una finalidad legítima y que los medios para la consecución de esta finalidad no sean adecuados y necesarios.

e) Discriminación por asociación: existe cuando una persona o grupo en que se integra es objeto de un trato discriminatorio debido a su relación con otra por motivo o por razón de discapacidad.

f) Acoso: es toda conducta no deseada relacionada con la discapacidad de una persona, que tenga como objetivo o consecuencia atentar contra su dignidad o crear un entorno intimidatorio, hostil, degradante, humillante u ofensivo.

g) Medidas de acción positiva: son aquellas de carácter específico consistentes en evitar o compensar las desventajas derivadas de la discapacidad y destinadas a acelerar o lograr la igualdad de hecho de las personas con discapacidad y su participación plena en los ámbitos de la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural, atendiendo a los diferentes tipos y grados de discapacidad.

h) Inclusión social: es el principio en virtud del cual la sociedad promueve valores compartidos orientados al bien común y a la cohesión social, permitiendo que todas las personas con discapacidad tengan las oportunidades y recursos necesarios para participar plenamente en la vida política, económica, social, educativa, laboral y cultural, y para disfrutar de unas condiciones de vida en igualdad con los demás.

4.- Marco Legal en el transporte:

4.1 Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Este real decreto determina las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para su utilización por las personas con discapacidad para los modos de transporte ferroviario, marítimo, aéreo, por carretera, en autobús urbano y suburbano, ferrocarril metropolitano, taxi y servicios de transporte especial, fijando también su calendario de implantación, en el marco de lo establecido por la disposición final octava de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre.

4.2 Real Decreto 929/2020, de 27 de octubre, sobre seguridad operacional e interoperabilidad ferroviarias.

Contexto histórico:

El Real Decreto 929/2020 sobre seguridad operacional e interoperabilidad ferroviarias se promulgó en respuesta a la creciente necesidad de regulaciones específicas para los usuarios con discapacidad en el sector ferroviario. Este decreto surge en un momento en que el número de usuarios con discapacidad está aumentando y existe una necesidad urgente de unificar criterios a nivel europeo. La falta de normativas claras y coherentes en este ámbito había llevado a una variedad de prácticas y estándares en toda Europa, lo que a menudo resultaba en una falta de accesibilidad y dificultades para los usuarios con discapacidad.

Objeto:

1) **Este real decreto** tiene por objeto el desarrollo de la Ley 38/2015, de 29 de septiembre, del Sector Ferroviario en materia de seguridad operacional e interoperabilidad de la Red Ferroviaria de Interés General y de los diferentes subsistemas estructurales y funcionales en los que se divide el sistema ferroviario.

2) **A tal efecto**, este real decreto desarrolla los requisitos en materia de seguridad del sistema ferroviario en su conjunto, incluida la gestión en condiciones de seguridad de las infraestructuras y de las operaciones de tráfico y la interacción entre las empresas ferroviarias, los administradores de infraestructuras y otros agentes, tanto del propio sistema ferroviario, como con los gestores de otras infraestructuras y con dicha

finalidad establece disposiciones para garantizar el desarrollo y la mejora de la seguridad, así como la mejora del acceso al mercado de los servicios de transporte ferroviario mediante:

a) La definición de responsabilidades entre los diversos agentes del sistema ferroviario.

b) la definición de los requisitos para la expedición, renovación, modificación y restricción o revocación de los certificados y autorizaciones de seguridad.

c) el desarrollo de las actividades de la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria y la definición de principios comunes de gestión, regulación y supervisión de la seguridad ferroviaria.

d) el régimen aplicable al personal ferroviario en relación con la realización de controles para la detección de consumo de alcohol y sustancias psicoactivas y tiempos máximos de conducción.

e) el régimen aplicable a los pasos a nivel, cruces entre andenes y otras intersecciones y sus sistemas de protección.

f) la regulación de los cruces a distinto nivel de otras infraestructuras sobre las líneas férreas, así como de la protección de las infraestructuras ferroviarias.

g) el régimen de supervisión e inspección del sector ferroviario.

3) **Asimismo se establecen las condiciones que deben cumplirse para lograr la interoperabilidad del referido** sistema ferroviario y de los servicios que por ella discurren, de modo compatible con la normativa de la Unión Europea. Dichas condiciones se refieren al proyecto, construcción, entrada en servicio, mejora, rehabilitación, renovación, explotación y mantenimiento de los elementos de dicho sistema, así como a las cualificaciones profesionales y a las condiciones de salud y seguridad aplicables al personal que interviene en su explotación y mantenimiento. Con ello, se pretende:

a) Determinar un nivel óptimo de armonización técnica,

b) facilitar, mejorar y desarrollar los servicios de transporte por ferrocarril, así como la conexión con el resto de Estados miembros de la Unión Europea y con terceros países,

c) contribuir a la consecución del espacio ferroviario europeo único y a la realización progresiva del mercado interior en la Unión Europea.

A dicho efecto este real decreto contempla, para cada subsistema, las disposiciones relativas a sus componentes de interoperabilidad, a sus interfaces y a los procedimientos, así como a las condiciones de compatibilidad global del sistema ferroviario requeridas para conseguir su interoperabilidad.

Principales disposiciones:

Entre las principales disposiciones del Real Decreto 929/2020 sobre seguridad operacional e interoperabilidad ferroviarias, se incluyen las obligaciones de las empresas ferroviarias en materia de accesibilidad. Esto incluye la obligación de proporcionar instalaciones y servicios accesibles, como rampas y ascensores, así como información accesible sobre los servicios. Además, las empresas ferroviarias también están obligadas a proporcionar formación adecuada a su personal para garantizar que puedan atender de manera efectiva las necesidades de los usuarios con discapacidad.

Artículo 32. Acceso a los servicios de formación.

1. Las empresas ferroviarias y administradores de infraestructuras proporcionarán, a los miembros de su personal que desempeñe tareas de seguridad, acceso libre y no discriminatorio a los servicios de formación, siempre que dicha formación sea necesaria para su desempeño.
2. Las empresas ferroviarias o administradores de infraestructuras que soliciten, a un centro homologado, formación necesaria para la explotación de servicios dentro de su ámbito de operación, tendrán derecho a que se les proporcione la misma de manera no discriminatoria, dentro de las posibilidades y recursos del centro.
3. En el caso de que se trate de una formación impartida exclusivamente en un único centro de formación, este deberá ponerla a disposición de aquellas empresas o administradores que se lo soliciten a un precio razonable y no discriminatorio en relación con el coste, incluyendo un margen de beneficio razonable.
4. Todos los ciudadanos tendrán acceso a la formación impartida por los centros homologados de formación del personal ferroviario de manera no discriminatoria.
5. Sin perjuicio de que la formación incluya el conocimiento necesario del sistema de gestión de seguridad de la empresa ferroviaria o administrador de infraestructuras en la que se realice su parte práctica, los centros procurarán que la formación recibida por los candidatos incluya los conocimientos generales y troncales precisos para que los candidatos puedan ejercer sus cometidos en las diferentes entidades del sector.

Artículo 33. Programas formativos.

1. La formación que las empresas ferroviarias y administradores de infraestructuras proporcionen a su personal que desempeñe funciones de seguridad, deberá incluir el conocimiento necesario de los itinerarios, las normas y procedimientos de explotación, el sistema de control, mando y señalización y los procedimientos de emergencia aplicados en las rutas explotadas.

2. En los programas formativos destinados a la obtención y el mantenimiento de los títulos habilitantes del personal ferroviario, se incluirán contenidos acerca de la prohibición del consumo de alcohol, drogas y sustancias psicoactivas y de concienciación sobre el uso responsable de medicamentos. Además, en los programas formativos referidos en el párrafo anterior se incluirán contenidos sobre las necesidades de las personas con discapacidad en relación con la atención y la seguridad, así como diseño para todos y accesibilidad universal.

3. En los programas formativos del personal ferroviario que tenga relación con los usuarios, se incorporarán módulos de concienciación general relativos a las necesidades de atención, seguridad y accesibilidad de las personas con discapacidad en entornos ferroviarios.

Según lo anterior, el Real Decreto 929/2020 proporciona un marco legal sólido para la promoción de la accesibilidad y la seguridad en los servicios ferroviarios. Al hacerlo, ayuda a garantizar que las personas con discapacidad puedan viajar de manera segura y cómoda, y participar plenamente en la sociedad.

En resumen, existe una amplia gama de normativas a nivel nacional e internacional que buscan garantizar la accesibilidad y la inclusión de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida, incluyendo el transporte. Estas normativas reconocen que la accesibilidad es un derecho humano fundamental y proporcionan un marco legal para proteger y promover este derecho.

5.- Conceptos Clave

5.1. Definición de Discapacidad según la OMS:

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la discapacidad es una condición que puede ser temporal o permanente, y que afecta diferentes aspectos de la vida cotidiana de una persona. Esta condición puede ser el resultado de una deficiencia física, mental, intelectual o sensorial. La discapacidad puede limitar la capacidad de una persona para realizar ciertas actividades o participar en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.

Es importante destacar que la discapacidad no es solo una cuestión de salud. También está influenciada por factores ambientales y personales. Por ejemplo, una persona con una discapacidad física puede enfrentarse a barreras en el entorno construido, como edificios inaccesibles o falta de transporte adaptado. Del mismo modo, una persona con una discapacidad intelectual puede enfrentarse a barreras en la comunicación o en el acceso a la información.

5.2. Tipos de Discapacidades y sus Implicaciones en Entornos Ferroviarios:

Discapacidades Físicas: Las personas con discapacidades físicas pueden tener dificultades para moverse, especialmente en entornos que no están diseñados teniendo en cuenta sus necesidades.

Discapacidades Sensoriales: Las personas con discapacidades sensoriales, como las discapacidades visuales o auditivas, pueden tener dificultades para recibir información en entornos que no están adaptados a sus necesidades.

Discapacidad visual: Las personas con discapacidad visual pueden necesitar señalización en braille, anuncios audibles, y guías táctiles en el suelo para su ayuda.

Discapacidad auditiva: Las personas con discapacidad auditiva pueden beneficiarse de pantallas visuales que muestren anuncios y horarios de trenes, así como de sistemas



de inducción magnética que transmiten sonidos directamente a los audífonos o implantes cocleares.

Discapacidades Cognitivas y Mentales: Las personas con discapacidades cognitivas y mentales pueden necesitar información presentada de manera clara y simple. También pueden beneficiarse de la asistencia adicional para navegar por las estaciones y utilizar los servicios.

Necesidades específicas: Esto puede incluir señalización clara y fácil de entender, personal de apoyo disponible para ayudar, y tal vez tecnología como aplicaciones de teléfonos móviles que proporcionen orientación paso a paso.

En resumen, es esencial que los entornos ferroviarios estén diseñados y gestionados de manera que sean accesibles para todas las personas, independientemente de cualquier discapacidad que puedan tener. Esto no sólo es un requisito legal, sino que también es fundamental para garantizar la igualdad de oportunidades y derechos para todos.

6. Interiorizar actitudes y conductas que ayuden a la atención de las personas con discapacidad

Interiorizar actitudes y conductas que favorezcan la atención de las personas con discapacidad es fundamental para construir una sociedad más inclusiva y equitativa. Este proceso comienza con la conciencia y el reconocimiento de que todas las personas, independientemente de sus capacidades, merecen ser tratadas con respeto, dignidad y empatía.

En primer lugar, es crucial desarrollar una actitud de empatía. La empatía implica ponerse en el lugar del otro, comprender sus desafíos y reconocer sus necesidades. Esto no solo fomenta una conexión más profunda y humana, sino que también ayuda a responder de manera más adecuada y sensible a las circunstancias individuales de cada persona con discapacidad.

La paciencia es otra actitud esencial. Las personas con discapacidad pueden necesitar más tiempo o asistencia para realizar ciertas actividades. Mostrar paciencia y evitar la impaciencia o la frustración no solo ayuda a crear un ambiente más relajado y acogedor, sino que también demuestra respeto y consideración hacia sus ritmos y procesos.

El respeto es la piedra angular de cualquier interacción positiva. Esto incluye respetar la autonomía y las decisiones de las personas con discapacidad. Es importante preguntar antes de ofrecer ayuda y no asumir automáticamente lo que es mejor para ellas. Esta actitud empodera a las personas con discapacidad y les permite mantener el control sobre sus propias vidas.

La sensibilización y la educación continua también son cruciales. Aprender sobre las diferentes discapacidades y las mejores prácticas para interactuar y asistir a las personas con estas condiciones mejora la calidad de la atención. Esto incluye conocimientos sobre la accesibilidad, el uso de lenguaje inclusivo y la eliminación de barreras tanto físicas como actitudinales.

La inclusión es una conducta que debe ser promovida activamente. Esto significa crear y fomentar entornos accesibles en todos los aspectos de la vida cotidiana, desde los espacios físicos hasta las actividades sociales y laborales. La inclusión no solo beneficia a las personas con discapacidad, sino que enriquece a toda la comunidad, promoviendo la diversidad y la aceptación.

7. Necesidades de Atención al Cliente en Entornos Ferroviarios

La atención al cliente en entornos ferroviarios es un aspecto crucial para garantizar que todos los pasajeros, incluyendo a aquellos con discapacidades, puedan viajar de manera segura y cómoda.

7.1. Servicios de Atención al Cliente:

Capacitación del Personal:

La capacitación del personal es un componente esencial para proporcionar un servicio de atención al cliente efectivo y sensible. El personal debe recibir formación sobre cómo atender a personas con diferentes tipos de discapacidades. Esto puede incluir formación sobre cómo comunicarse de manera efectiva con personas con discapacidades auditivas o visuales, cómo ayudar a las personas con discapacidades físicas a navegar por la estación de tren, y cómo proporcionar asistencia a las personas con discapacidades cognitivas.

Además, el personal debe recibir formación sobre la legislación y las políticas relevantes en relación con la accesibilidad y los derechos de las personas con discapacidades. Esto asegurará que el personal esté bien equipado para proporcionar un servicio de atención al cliente que sea respetuoso y cumpla con las leyes y regulaciones pertinentes.

Art. 32 y 33 del Real Decreto 929/2020

7.2 Mejores Prácticas:

Existen numerosos ejemplos de servicios de atención al cliente inclusivos en el sector ferroviario. Algunas de las mejores prácticas pueden incluir:

- Proporcionar información en múltiples formatos, incluyendo Braille, audio y texto grande, para asegurar que la información sea accesible para todas las personas.
- Ofrecer un servicio de asistencia en la estación para ayudar a las personas con discapacidades a navegar por la estación de tren y abordar el tren de manera segura.
- Implementar un sistema de retroalimentación efectivo para permitir a los pasajeros con discapacidades compartir sus experiencias y sugerir mejoras.
- Trabajar en colaboración con organizaciones de discapacitados para entender mejor las necesidades de las personas con discapacidades y desarrollar soluciones efectivas.

Estas mejores prácticas ayudan a garantizar que los servicios de atención al cliente sean inclusivos y accesibles para todos los pasajeros. Sin embargo, es importante recordar que las necesidades de las personas con discapacidades son diversas y cambiantes, y los servicios de atención al cliente deben ser flexibles y adaptativos para satisfacer estas necesidades.

7.3. Protocolos de Atención y Asistencia:

Los protocolos de atención y asistencia son esenciales para garantizar que las personas con discapacidades reciban un servicio adecuado y respetuoso en el entorno ferroviario.

Procedimientos Estandarizados: Los procedimientos estandarizados proporcionan una guía clara para el personal sobre cómo asistir a las personas con discapacidades. Estos protocolos pueden cubrir una variedad de situaciones, desde cómo ayudar a una persona con una discapacidad física a abordar un tren, hasta cómo comunicarse de manera efectiva con una persona con una discapacidad auditiva o visual.

Estos protocolos deben ser claros y fáciles de entender, y deben ser accesibles para todo el personal. También deben ser revisados y actualizados regularmente para asegurar que sigan siendo relevantes y efectivos.

Involucración de las Personas con Discapacidades: Las empresas que involucran a las personas con discapacidades en el desarrollo y la revisión de sus protocolos tienden a tener procedimientos más efectivos y centrados en el usuario.

Sistemas de Retroalimentación Efectivos: Estos sistemas tienden a tener protocolos más efectivos, ya que pueden utilizar la retroalimentación de los usuarios para mejorar continuamente sus procedimientos.

7.4 Formación Regular del Personal:

Las empresas que proporcionan formación regular a su personal sobre cómo asistir a las personas con discapacidades tienden a tener protocolos de atención y asistencia más efectivos.

Contenidos de los programas formativos:

- Comunicación efectiva: Esto puede incluir formación sobre cómo comunicarse de manera efectiva con personas con discapacidades auditivas o visuales, así como formación sobre cómo utilizar el lenguaje claro y sencillo para comunicarse con todos los pasajeros.

- Programas continuos de formación: La formación no debe ser un evento único, sino un proceso continuo. El personal debe recibir formación regular para mantener sus habilidades y conocimientos actualizados.
- Retroalimentación de los usuarios: Los pasajeros con discapacidades pueden proporcionar una valiosa retroalimentación sobre la efectividad de los servicios de atención al cliente. Esta retroalimentación debe ser recogida y utilizada para informar las actualizaciones de los programas de formación.

Al implementar estos elementos en los programas de formación, podemos asegurar que el personal ferroviario esté bien equipado para proporcionar un servicio de atención al cliente inclusivo y accesible. Esto no sólo beneficiará a los pasajeros con discapacidades, sino que también mejorará la experiencia de viaje para todos los pasajeros.



1 Yo, también soy tu cliente
Quiero, como cualquier ciudadano, ir de compras, tomar un café, ser tu cliente y que me reconozcas como tal.

2 Dirígete a mí cuando me quieras decir algo
Aunque venga acompañado.

3 Trátame como uno más y háblame como un adulto
Si me tratas de manera infantil, ¿no servirás una cerveza?

4 La información, cuanto más clara, mejor
Un rótulo o una carta con letra grande, clara y con imágenes, me ayudará a escoger mejor lo que quiero tomar o comprar.

5 Háblame claro y pausadamente
Dame tiempo para pensar.

6 Respeta mi ritmo
Todos los clientes tienen su ritmo, respeta al mío.

7 Tú, puedes ayudarme
Aunque me gusta hacer las cosas por mí mismo, si me ves con dificultades, preguntame: ¿te puedo ayudar?

8 Si no me entiendes, tranquilo, te lo vuelvo a repetir
Si no, puedo pedir a alguien que me conoce bien que me de apoyo.

9 Respeta mi decisión
Igual que tú, cuando digo "no" es "no" y cuando digo "sí" es "sí".

10 Exígeme porque tengo derechos, pero también obligaciones, como todo el mundo
¿Dejarías que otro cliente se fuera sin pagar? Exígeme todo aquello que exigitas a los demás clientes una vez que te hayas asegurado de todo lo anterior.

8. Principios de Accesibilidad Universal en entornos ferroviarios

8.1. Diseño Universal:

El Diseño Universal se refiere a la creación de productos y entornos que son accesibles y utilizables por todas las personas, en la mayor medida posible, sin necesidad de adaptación o diseño especializado. Aquí están los principios básicos del Diseño Universal:

Equidad en el uso: El diseño es útil y accesible para personas con diversas habilidades.



Flexibilidad en el uso: El diseño se adapta a una amplia gama de preferencias y habilidades individuales. Por ejemplo, las máquinas expendedoras de billetes con opciones de interfaz táctil, de voz y de texto cumplen con este principio.

Simplicidad e Intuición: El uso del diseño es fácil de entender, independientemente de la experiencia, el conocimiento, las habilidades lingüísticas o el nivel de concentración del usuario. Por ejemplo, la señalización clara y sencilla en las estaciones de viajeros ayuda a todos los usuarios a navegar de manera efectiva.

Perceptibilidad de la

Información: El diseño comunica eficazmente la información necesaria al usuario, independientemente de las condiciones ambientales o las habilidades sensoriales del usuario. Por ejemplo, los anuncios audibles y visuales.

Tolerancia al Error: El diseño minimiza los riesgos y las consecuencias adversas de acciones accidentales o no intencionadas. Por ejemplo, las barandillas y los pasamanos pueden prevenir caídas.

Bajo Esfuerzo Físico: El diseño puede ser utilizado eficiente y cómodamente, y con un mínimo de fatiga. Por ejemplo, las puertas automáticas en las estaciones reducen la necesidad de esfuerzo físico.

8.2. Barreras Arquitectónicas

Identificación de barreras: Un ejemplo común de barrera arquitectónica en las estaciones son las escaleras sin una alternativa de rampas. Las escaleras pueden ser difíciles, o incluso imposibles, de navegar para las personas que usan sillas de ruedas, andadores o muletas. Además, las personas con problemas de equilibrio o fuerza limitada también pueden tener dificultades con las escaleras.

Otras barreras pueden incluir puertas estrechas, pasillos congestionados, señalización inadecuada, falta de asientos de espera y plataformas de tren inaccesibles.

Métodos para su eliminación: La eliminación de estas barreras arquitectónicas es un aspecto crucial para hacer que el transporte ferroviario sea accesible para todos. Algunos de los métodos para eliminar estas barreras incluyen:

Remodelación de estaciones: Esto puede implicar la ampliación de puertas y pasillos, la mejora de la señalización y la instalación de asientos de espera accesibles. La remodelación también puede incluir la mejora de las instalaciones sanitarias para que sean accesibles.

Instalación de ascensores: Los ascensores pueden proporcionar una alternativa a las escaleras para las personas con movilidad reducida. Deben ser lo suficientemente grandes para acomodar sillas de ruedas y deben tener botones de control a una altura accesible.

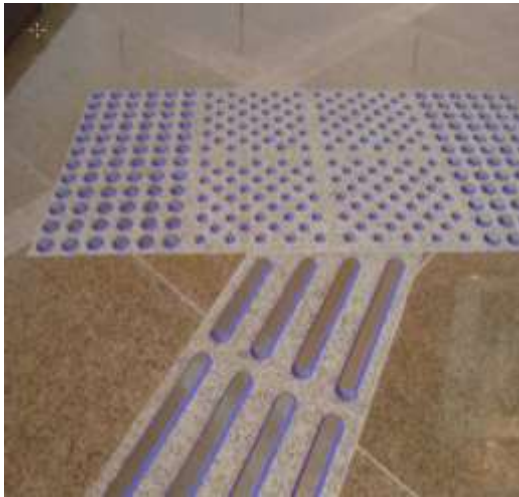
Instalación de rampas: Las rampas proporcionan una forma segura y eficaz para que las personas con movilidad reducida accedan a las plataformas de tren. Las rampas deben ser lo suficientemente anchas y tener una pendiente adecuada para permitir el uso seguro de sillas de ruedas y andadores.

Al eliminar estas barreras, podemos hacer que el mundo ferroviario sea más inclusivo y accesible para todos. Esto no sólo beneficia a las personas con movilidad reducida, sino que también mejora la experiencia de viaje para todos los pasajeros.

8.3. Tecnologías de Apoyo en el Sector Ferroviario:

Las tecnologías de apoyo juegan un papel crucial en la accesibilidad en el sector ferroviario. Estas tecnologías ayudan a las personas con discapacidades a viajar de manera más independiente y segura.

Dispositivos y herramientas: Existen varios dispositivos y herramientas que ayudan a las personas con discapacidades a navegar por el sistema ferroviario. Algunos de estos incluyen:



- **Ayudas auditivas:** Los sistemas de bucle de inducción pueden transmitir anuncios directamente a los audífonos o implantes cocleares de una persona.

- **Ayudas visuales:** Las ayudas visuales pueden incluir señalización en Braille y sistemas de orientación táctil para ayudar a las personas con discapacidades visuales a navegar por las estaciones de tren.

- **Ayudas de movilidad:** Estas pueden incluir sillas de ruedas y Scooter de movilidad para ayudar a las personas con discapacidades físicas a moverse por las estaciones de tren.

- **Innovaciones tecnológicas:** Las innovaciones tecnológicas juegan un papel cada vez más importante en la mejora de la accesibilidad en el sector ferroviario. Algunas de estas innovaciones incluyen:

- **Aplicaciones móviles de asistencia:** Estas aplicaciones proporcionan información en tiempo real sobre horarios de trenes, ubicaciones de estaciones y disponibilidad de instalaciones accesibles. Algunas aplicaciones también permiten a los usuarios reservar asistencia en la estación.

- **Dispositivos de navegación para personas con discapacidad visual:** Estos dispositivos pueden proporcionar orientación paso a paso a las personas con discapacidades visuales, ayudándoles a navegar de manera segura por las estaciones.

9. Seguridad para Personas con Discapacidad

La seguridad es un aspecto crucial en el entorno ferroviario, especialmente para las personas con discapacidades. Es importante identificar y mitigar los riesgos específicos para estas personas y garantizar que los planes de emergencia y evacuación estén adaptados a sus necesidades.

9.1. Evaluación de Riesgos Específicos:

Identificación de Riesgos Adicionales:

Las situaciones de emergencia pueden presentar riesgos adicionales para las personas con discapacidades. Por ejemplo, una persona con una discapacidad visual puede tener dificultades para ver las señales de salida, y una persona con una discapacidad física puede tener dificultades para moverse rápidamente.

Estrategias de Mitigación y Prevención:

La adaptación de las infraestructuras y los procedimientos ayudan a mitigar estos riesgos. Por ejemplo, las señales táctiles y audibles para ayudar a las personas con discapacidades visuales, y las rutas de evacuación accesibles para las personas con discapacidades físicas.

9.2. Planes de Emergencia y Evacuación:

Adaptación de Planes:

Los planes de emergencia y evacuación deben incorporar las necesidades específicas de las personas con discapacidades. Esto puede incluir la provisión de asistencia personalizada y la garantía de que las rutas de evacuación son accesibles.

Simulacros y Formación:

Los ejercicios prácticos y la capacitación del personal y los usuarios son esenciales para garantizar que los planes de emergencia y evacuación sean efectivos. Los simulacros de evacuación pueden ayudar a las personas con discapacidades a familiarizarse con las rutas de evacuación y a practicar cómo evacuar de manera segura.

9.3. Equipos y Herramientas de Seguridad Adaptadas:

Tecnologías y Dispositivos:

Existen diversas tecnologías y dispositivos que mejoran la seguridad de las personas con discapacidades en el entorno ferroviario. Esto puede incluir sistemas de alerta visual y auditiva, así como equipos de evacuación adaptados.

Normativas y Recomendaciones:

Las normativas y recomendaciones nacionales e internacionales proporcionan orientación sobre cómo mejorar la seguridad para las personas con discapacidades. Estas normativas cubren una variedad de temas, desde la accesibilidad de las infraestructuras hasta los procedimientos de emergencia y evacuación.

En resumen, garantizar la seguridad de las personas con discapacidades en el entorno ferroviario requiere una evaluación cuidadosa de los riesgos, la adaptación de los planes de emergencia y evacuación, y el uso de equipos y herramientas de seguridad adaptadas. Con las estrategias y tecnologías adecuadas, hacemos que el entorno ferroviario sea más seguro y accesible para todos.

10. Accesibilidad en Infraestructuras Ferroviarias

10.1. Estaciones y Andenes Accesibles

Diseño y equipamiento necesario:

Las estaciones y andenes accesibles deben estar diseñados para garantizar que todas las personas, independientemente de sus capacidades, puedan acceder de manera segura y cómoda:

- **Ascensores:** Es esencial que las estaciones dispongan de ascensores para conectar diferentes niveles, como los andenes y las áreas de espera, deben contar con indicaciones visuales y auditivas claras.

- **Plataformas elevadas:** Permiten un nivel de acceso directo desde el andén al tren, eliminando la necesidad de escalones y facilitando el acceso para personas con movilidad reducida



10.2. Señalización y Comunicación Adaptada

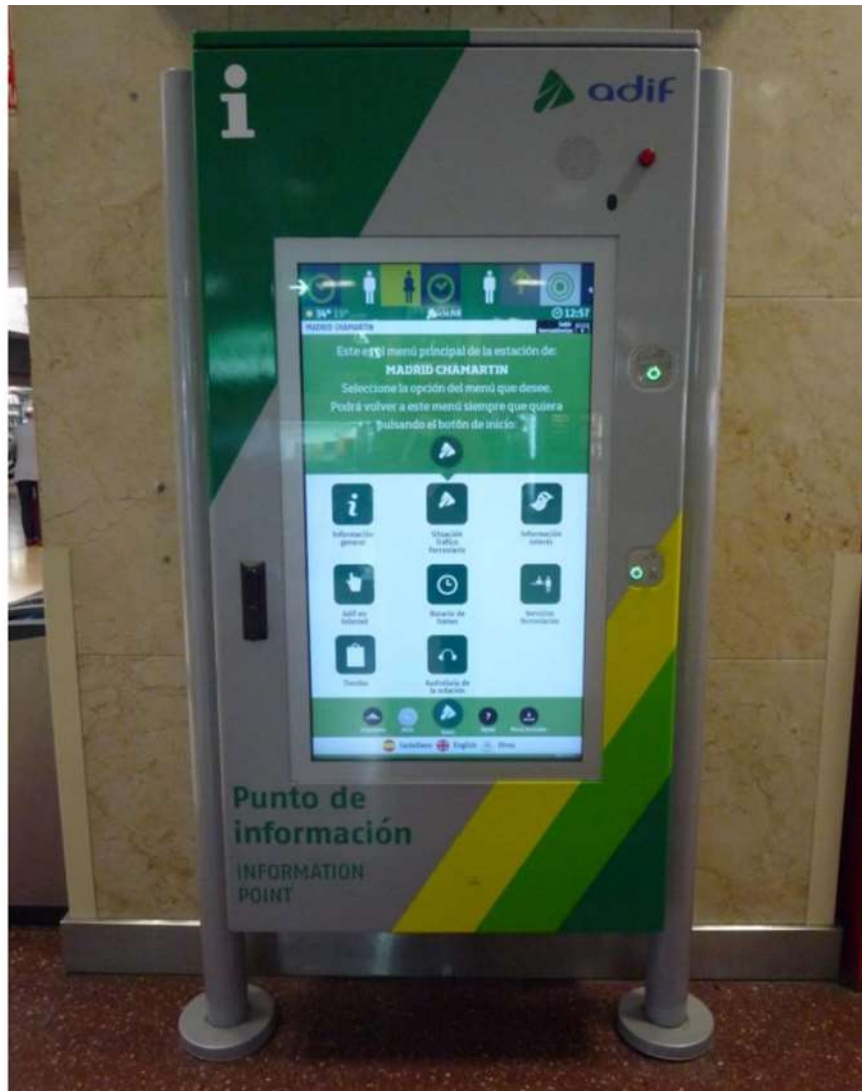
Sistemas de información accesibles:

La comunicación efectiva dentro de las estaciones y en los trenes es fundamental para garantizar una experiencia inclusiva para todos los pasajeros:

- Pantallas con texto grande y alto contraste: Para facilitar la lectura a personas con discapacidades visuales o dificultades para ver detalles pequeños.

- Anuncios audibles: Información hablada sobre horarios de trenes, cambios de plataforma y otras actualizaciones importantes para personas con discapacidades auditivas o problemas de visión.

- Señalización en braille: Esencial en áreas clave como mapas, indicaciones de emergencia y nombres de estaciones para personas con discapacidades visuales.



Uso de tecnologías inclusivas:

- Aplicaciones móviles: proporcionan horarios en tiempo real, mapas interactivos y la posibilidad de solicitar asistencia personalizada, mejorando la experiencia de navegación para todos los pasajeros.
- Realidad aumentada: Puede utilizarse para superponer información útil sobre el entorno físico en tiempo real, como indicaciones sobre accesos, ubicación de ascensores y otros servicios para personas con discapacidades.

10.3 Vehículos accesibles en operación:

- AVE (Alta Velocidad Española): Los trenes AVE disponen de áreas designadas para sillas de ruedas con espacio adecuado y acceso sin barreras desde las plataformas.
- Cercanías Renfe: Los trenes de cercanías en España han mejorado significativamente la accesibilidad en los últimos años, con mejoras en los baños y la accesibilidad de los espacios reservados para sillas de ruedas.

Estos ejemplos muestran cómo las infraestructuras ferroviarias pueden adaptarse y mejorar para satisfacer las necesidades de todos los usuarios, promoviendo un transporte público más inclusivo y accesible en España y más allá.

10.4 Evaluación y Mejora Continua en Accesibilidad Ferroviaria

Auditorías de Accesibilidad: Las auditorías de accesibilidad son procesos fundamentales para asegurar que las infraestructuras, trenes y servicios cumplan con los estándares de accesibilidad:

Inspecciones periódicas: Se realizan inspecciones regulares tanto de las instalaciones físicas como de los servicios ofrecidos en estaciones y trenes para identificar áreas de mejora y garantizar el cumplimiento de normativas.

Estándares de Auditoría: Las auditorías se guían por normativas vigentes y buscan la mejora continua basada en los resultados obtenidos.

Utilizan los resultados de las auditorías para implementar mejoras progresivas y adaptativas que respondan a las necesidades cambiantes de los usuarios con discapacidad.

10.5 Certificación.

La certificación y la actualización continua son fundamentales para garantizar la competencia y el cumplimiento normativo:

- Programas de certificación: Ofrecen reconocimiento formal de la capacitación recibida, asegurando que el personal esté preparado para ofrecer servicios accesibles de manera consistente.
- Actualización continua: Los programas incluyen sesiones periódicas de reciclaje y actualización para mantener al personal informado sobre cambios en normativas y mejores prácticas.

Calidad y Cliente: Adif y Adif Alta Velocidad certifican sus sistemas de gestión de acuerdo a normas ISO, UNE y modelo EFQM con planes de mejora que renueva y audita periódicamente.

Sello EFQM 500

Sello EFQM 500 por la GESTIÓN EXCELENTE, INNOVADORA Y SOSTENIBLE

Es el máximo nivel de reconocimiento obtenido del Sistema de Gestión de Adif y Adif AV basado en el modelo de Excelencia EFQM.

Obtenido en 2012 y revalidado en 2022 hasta junio de 2025.



Estos enfoques aseguran que el personal ferroviario esté debidamente capacitado, sensibilizado y equipado para ofrecer un servicio accesible y de alta calidad a todos los pasajeros, incluyendo aquellos con discapacidades, promoviendo así una experiencia de viaje inclusiva y satisfactoria para todos.



Documentación de referencia:

- **Protocolo General de prevención de Riesgos Laborales PG-PRL-06**
Inclusión laboral de personas trabajadoras con discapacidad reconocida
- **Ley 13/1982**, de 7 de abril
- **Ley 51/2003**, de 2 de diciembre
- **Ley 26/2011**, de 1 de agosto
- **Real Decreto 1544/2007**, de 23 de noviembre
- **Real Decreto Legislativo 1/2013**, de 29 de noviembre
- **Real Decreto 929/2020**, de 27 de octubre
- **Declaración sobre la Red**