

## ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE FERROVIARIO ESPAÑOL

Ángel Daniel Domínguez \*

### I. SITUACION DEL SISTEMA FERROVIARIO EN ESPAÑA

El sistema ferroviario español se estructura en 3 agentes:

- Ministerio de Fomento – Define la política ferroviaria y realiza la planificación ferroviaria
- ADIF – Administrador de Infraestructura: Construcción, mantenimiento y gestión de sistemas ferroviarios (estatal)
- RENFE y otras empresas ferroviarias – Realizan la prestación de servicios ferroviarios.

Por otro lado, España cuenta en la actualidad con una red ferroviaria de más de 15.200 kilómetros de los cuales 11.483 kilómetros pertenecen a la red convencional, 2.322 kilómetros a la red de Líneas de Alta Velocidad en ancho UIC (LAV), 119 kilómetros a red mixta, y 1.207 kilómetros a vía estrecha o métrica

El sistema ferroviario es un sistema en el que cada día circulen por la red ferroviaria española más de 5.000 trenes de viajeros y de mercancías.

Dentro red ferroviaria se encuentran un total de 1.939 de estaciones ferroviarias, según datos de la declaración de RED de ADIF en abril del 2015.

El transporte ferroviario español se segmenta en los siguientes productos:

- Larga Distancia
- Media Distancia
- Cercanías

En la actualidad, en España se esta en pleno proceso de liberalización del transporte ferroviario, facilitando a nuevas empresas con capital privado poder explotar comercialmente las líneas ferroviarias que hayan sido seleccionadas para salir a concurso. Todo este proceso es gestionado desde el Ministerio de Fomento.

\* Coordinador de Servicios de Ilunion y responsable de la Oficina Central de Atención del Servicio Atendo de RENFE Viajeros.

## II. DEMANDA DEL TRANSPORTE FERROVIARIO

Según el observatorio de transporte del Ministerio de Fomento el total de personas que utilizaron el transporte ferroviario para sus desplazamientos desde el 2008 al 2013.

La distribución del total de personas que utilizaron el tren como medio de transporte en sus desplazamientos dentro de los 3 segmentos de producto del transporte ferroviario.

Según datos que figuran en la página web del Instituto Nacional de Estadística la evolución de la población española en el mismo periodo de años sería.

Por lo que se puede concluir que en el 2008 viajaron en tren un total de personas equivalente a 14,78 veces la población española, mientras que en el 2013 viajaron 13,27 veces la población española: Aunque

**Cuadro 1**

Año	Viajeros (miles)
2008	675.026,07
2009	641.632,10
2010	630.086,36
2011	640.175,19
2012	627.190,88
2013	619.998,11

FUENTE: Observatorio de Transporte ferrocarril Mº Fomento

**Cuadro 2**

Años	Larga Distancia (incluye Alta Velocidad Comercial)	Media Distancia (incluye Alta Velocidad Comercial)	Cercanías
	Viajeros Miles de viajeros	Viajeros Miles de viajeros	Viajeros Miles de viajeros
2008	23.256,00	33.285,17	618.484,90
2009	23.127,00	32.706,09	585.799,01
2010	22.206,00	31.932,53	575.947,84
2011	23.025,50	32.989,88	584.159,82
2012	22.348,54	31.915,90	572.926,44
2013	25.595,00	30.791,90	563.611,21

FUENTE: Observatorio de Transporte ferrocarril Mº Fomento

**Cuadro 3**

	2013	2012	2011	2010	2009	2008
<b>Población Española</b>	46.727.890	46.818.216	46.667.175	46.486.621	46.239.271	45.668.938

FUENTE: INE. Fecha oficial de calculo: 1 de enero de cada año

la población española en el 2013 es mayor que en el 2008, se produce una reducción de viajeros que utilizan el tren como medio de transporte para sus desplazamientos.

Según el INE, la última macro encuesta sobre las personas con discapacidad en el 2008 asciende a 3,8 millones de personas que tienen una discapacidad, lo que supone un 8,5 % de la población española.

### **III. LA ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE FERROVIARIO**

En España, el marco legislativo que delimita todas las actuaciones a realizar para la accesibilidad del transporte ferroviario es el siguiente:

- Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
  - Ley 39/2003 Ley del sector ferroviario
  - RD 2384/2004 del sector ferroviario
  - RD 1494/2007 sobre la accesibilidad de las nuevas tecnologías
  - RD 1544/2007 de la accesibilidad en los transportes
  - RDL 1/2013 Ley General de derechos de las personas con discapacidad
  - Reglamento Europeo 1371/2007 sobre los derechos y obligaciones de los viajeros de ferrocarril
  - UE 1300/2014 Reglamento de la comisión sobre la especificación técnica de interoperabilidad relativa a la accesibilidad del sistema ferroviario de la Unión para personas con discapacidad y las personas con movilidad reducida.
- La accesibilidad en el transporte ferroviario se lleva a cabo con la intervención directa de las siguientes partes afectadas:
- ADIF. Empresa pública estatal responsable, con carácter general, de las estaciones y red ferroviaria
  - RENFE. Empresa pública estatal, responsable de los trenes y viajeros. Aunque en la actualidad este inmersa en el proceso de liberalización del transporte ferroviario.
  - Comité Estatal de Representantes de Personas con Discapacidad. C.E.R.M.I. Máximo representante estatal de las personas con discapacidad. Garante y promotor del marco legislativo de la discapacidad.
  - Ministerio de Fomento. Como representante del gobierno y responsable gubernamental de las empresas estatales ADIF y RENFE.
- Se podría decir que es a partir del 2003, cuando las partes afectadas empiezan a trabajar para conseguir un transporte ferroviario accesible, marcando una hoja de ruta en el que se recogen las diferentes proyectos a realizar en estaciones y trenes.

### **III.1. Plan Actuación Administrador de Infraestructura Ferroviaria - ADIF**

Con el fin de facilitar el tránsito por las estaciones a todos los viajeros, en general, y, sobre todo, a aquellos con discapacidad o movilidad reducida, diseña un conjunto de medidas y servicios que tienen como objetivo lograr la accesibilidad universal en estaciones y a los servicios ferroviarios que se prestan en ellas

#### **Servicio Audio-guías**

Es un servicio destinado a personas con discapacidad visual con el fin de facilitarles, mediante la reproducción y obtención de ficheros de audio, información de accesos, distribución de los espacios y ubicación de los principales servicios de la estación. Solo existe en las estaciones de Madrid Puerta de Atocha y Madrid Chamartín.

#### **Servicio Dialoga**

Es un servicio destinado a personas sordas y con discapacidad auditiva, con el fin de facilitarles la comunicación y el acceso a la información de servicio de las estaciones.

La Oficina de Atención al Cliente dispone de un servicio de videointerpretación en lengua de signos española. La megafonía de la estación se representa de forma textual en los monitores de información. Las incidencias más relevantes, situaciones de emergencia y otros mensajes de carácter general, se emiten en lengua de signos por

los monitores de información. Además, hay disponible un servicio de información telefónica y comunicación vía texto para dispositivos móviles. Este servicio se presta en 21 estaciones.

#### **Plan de modernización de estaciones**

Los planes de modernización de estaciones se desarrollan según cuatro líneas principales de actuación:

1. Rehabilitación y modernización edificios de viajeros
2. Mejora de la accesibilidad
3. Incremento de la seguridad
4. Actuaciones medioambientales

Las siguientes actuaciones son ejemplos de las diferentes medidas llevadas a cabo en la mejora de la accesibilidad de las estaciones:

- Mejora de acceso y entornos
- Nuevos sistemas visuales y auditivos de información al viajero
- Rampas de acceso a andenes y vestíbulo
- Aparcamientos accesibles y reservados a personas con discapacidad
- Itinerarios accesibles
- Recrecido y prolongación de andenes

para facilitar el acceso de los viajeros a los trenes

- Instalación de bandas de proximidad y franjas amarillas en el borde de andén para ser detectadas por los viajeros con deficiencias visuales
- Pasos de caucho antideslizante entre andenes
- Adaptación a normativa de escaleras y barandillas
- Instalación de rampas y ascensores en andenes
- Mejoras en la iluminación
- Farolas alimentadas con energía solar fotovoltaica
- Aseos adaptados a personas con discapacidad

### III.2. Plan Actuación RENFE:

En los últimos 8 años, RENFE, en coordinación con Ministerio de Fomento, diseña dos planes de de accesibilidad en los que recoge los diferentes proyectos a realizar para facilitar el acceso a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida al transporte ferroviario.

#### III.2.1. Plan de accesibilidad 2007- 2010

Este plan sienta las bases de la accesibilidad al tren en España, contemplando las

líneas de acción para conseguir en un futuro la plena accesibilidad de los trenes de Renfe:

#### Implantación del Servicio Atendo:

Servicio Atendo es un servicio personalizado, dirigido principalmente a las personas con discapacidad, pero abarcando también a personas con movilidad reducida, ya sea permanente o transitoria.

El viajero es atendido desde que llega a la estación, en la subida y bajada del tren hasta que abandona la misma al finalizar su viaje.

El servicio comenzó en Julio de 2007 con la publicación de la Guía de Servicios Ferroviarios, ofreciendo un servicio de asistencias puntuales a la demanda que requería un preaviso de 48 horas.

Este servicio solo se presta en los segmentos de producto de Larga Distancia/AV y Media Distancia / AV

Entre Junio y Julio de 2008, Renfe y Adif implantaron el Servicio ATENDO, con carácter permanente y asistencia inmediata (no requiere aviso previo) en las 68 principales estaciones de la geografía española, permaneciendo el servicio de asistencias puntuales y el preaviso de 12 horas en otras 26 estaciones. Las estaciones elegidas son todas las capitales de provincia y aquellas estaciones que por demanda de servicio o tráfico de trenes se consideran relevantes para implantar el servicio. Representan un 3,5 % del total de estaciones.

Dispone de una Oficina Central como centro gestor del servicio que se ubica en la estación de Atocha cercanías. Sus principales funciones son:

1. Coordinación del servicio
2. Gestión de Incidencias
3. Gestión de reclamaciones en materia de accesibilidad y servicio de asistencia
4. Gestión de asistencias internacionales
5. Análisis, estudio y propuesta de asistencia de aquellos casos que no se encuentran dentro de los parámetros definidos del servicio atendo
6. Atención al cliente- telefónica y presencial

Siendo el servicio de RENFE, se adjudica la gestión, mediante concurso publico, a dos empresas del grupo ILUNION.

En el 2010 el Servicio Atendo se certifica en la norma UNE 17001-2. Sistema de Gestión de Accesibilidad Universal por AENOR

### **Adecuación del material rodante**

Desde 2009 y hasta 2014 se llevo a cabo la adaptación de hasta 480 trenes, anticipando y ampliando el ámbito de adaptación respecto a lo estipulado en el Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre, ya que el Plan actúa sobre todos los trenes, no sólo aquellos en el primer tramo de su vida útil.

### **Auto-accesibilidad en Cercanías**

En los núcleos de cercanías, debido a su complejidad estructural- frecuencia de trenes y numero de viajeros- no se presta el servicio asistencia, si no se establece la auto-accesibilidad, de forma que una persona con discapacidad y/o movilidad reducida pueda acceder al transporte ferroviario por sus propios medios. Para ello, se realizan dos acciones:

- Compra de trenes nuevos accesibles - Civias
- Adaptación del material rodante existente

Estos trenes disponen de una pequeña rampa que sale debajo de la puerta del coche accesible y se acerca al andén sin llegar a tocarlo, dejando un pequeño hueco salvable entre el tren y el andén.

En la actualidad, existen 12 núcleos de cercanías en toda España y solamente disponen de líneas accesibles los siguientes:

- Madrid- Líneas accesibles: C1, C3, C4, C10
- Barcelona- Líneas accesibles: R1
- Asturias- Líneas accesibles: C1, C2 y C3
- Cádiz- Líneas accesibles: C1 y C1A
- Sevilla- Líneas accesibles: C1 y C5
- Málaga- Líneas accesibles: C1 y C2

- Zaragoza- Líneas accesibles: C1

### III.2.2. Plan de accesibilidad 2010 - 2014

En este segundo plan RENFE afianza su compromiso con las personas con discapacidad centrándose en dos pilares de actuación:

- Universalizar la accesibilidad a los servicios, en colaboración con los agentes expertos (CERMI, ONCE y su FUNDACION, la Dirección General de Política Social del Ministerio de Sanidad y el Real Patronato de la Discapacidad)
- Mejorar las prestaciones de los servicios a las personas con discapacidad/movilidad reducida.

En este segundo periodo el servicio atendo crece hasta 126 estaciones- 67 estaciones con asistencia permanente y 59 estaciones con asistencia puntual. Representan un 6,5% del total de estaciones.

En el marco de este plan se contemplan otros proyectos que en la actualidad, como por ejemplo:

- Servicio “puerta a puerta”
- Procedimiento de Evacuación/desalojo
- Oferta Internacional
- Tarjeta Atendo
- Línea 900 de atención urgente

- Atención especializada a discapacidades cognitivas

## IV. RESULTADOS

Desde la puesta en marcha en julio del 2008 del servicio atendo hasta la actualidad se ha experimentado un crecimiento importante de las personas con discapacidad y movilidad reducida que han elegido el tren como medio de transporte para sus desplazamientos.

Según datos facilitados por RENFE-Servicio Atendo, la evolución de los viajeros con discapacidad es la siguiente:

**Cuadro 4**

Año	Total Asistencias	Variación
2010	293.998,00	100%
2011	388.977,00	32%
2012	465.126,00	20%
2013	575.485,00	24%
2014	625.360,00	9%

FUENTE: RENFE- Atendo

Si tenemos como referencia la población con discapacidad según la encuesta del 2008, se puede decir que el servicio Atendo cubre las necesidades de transporte del siguiente porcentaje de la población española de las personas con discapacidad.

Por lo tanto, se podría decir que el Servicio Atendo en el 2014 facilito el transporte ferroviario al 16 % de la población española con discapacidad.

**Cuadro 5**

Año	Porc. Pobl. Disc.	Variación Total Asistencias
2010	8%	100%
2011	10%	32%
2012	12%	20%
2013	15%	24%
2014	16%	9%

Como observación, para una mejor comprensión del cuadro anterior, se establece la hipótesis de efecto neutro por compensación del aumento de las personas con discapacidad en el periodo 2008 al 2014 y la reducción del volumen de asistencias por las realizadas a las personas con movilidad reducida no vinculadas a la discapacidad, como por ejemplo: personas con carrito de bebe y otros. Los últimos datos de la población española con discapacidad son del 2008, teniendo en cuenta que la población española crece un 1,8 % entre el 1 de enero 2008 y el 1 de enero 2014.

## V. CONCLUSIONES Y RETOS

Todos los esfuerzos realizados hasta el momento, han ido principalmente a eliminar barreras que afectan a las personas con discapacidad física, visual y auditiva. Pero queda una asignatura pendiente que es la discapacidad intelectual. Como ejemplo, no existe ninguna estación una señalética de fácil comprensión dirigido a todas las personas.

Aunque el servicio de asistencia es obligatorio según la legislación vigente europea y nacional, el servicio atendo cumple con otra función para cubrir las deficiencias en

accesibilidad del sistema ferroviario. Esto solo es permitido mientras se adecuan las condiciones de accesibilidad de las estaciones y los trenes en cumplimiento del RD 1544/2007 y la ETI-PMR.

Se debe de seguir con la adecuación del patrimonio y el parque móvil existente no accesibles, por lo que tanto RENFE y ADIF deberán de seguir colaborando estrechamente para conseguir el objetivo de disponer de un transporte ferroviario español accesible para todas las personas.

Todavía existe un 42 % de los núcleos de cercanías que no son autoaccesibles y no disponen de servicio de asistencia, teniendo en cuenta que cercanías es el segmento de producto que mas viajeros transporta, representa en los últimos años el 90 % del total personas que utilizan el tren como medio de transporte, se hace necesario seguir ampliando núcleos y líneas de cercanías autoaccesibles.

La apertura del mercado ferroviario va a dar lugar a la entrada de nuevas empresas gestoras de trenes, que al igual que RENFE, tienen la obligación de disponer de un servicio de asistencia a las personas con discapacidad, así como de un parque móvil accesible. El Ministerio de Fomento deberá de garantizar que en el momento del inicio de su actividad cumpla con los requisitos de accesibilidad que se establecen en la normativa vigente.

Por ultimo, con la conexión de las líneas ferroviarias europeas con las españolas, se deberá de asegurar la accesibilidad en la interoperabilidad con los diferentes operadores y gestores ferroviarios europeos.