

JORNADAS DE ACCESIBILIDAD EN EL TRANSPORTE FERROVIARIO

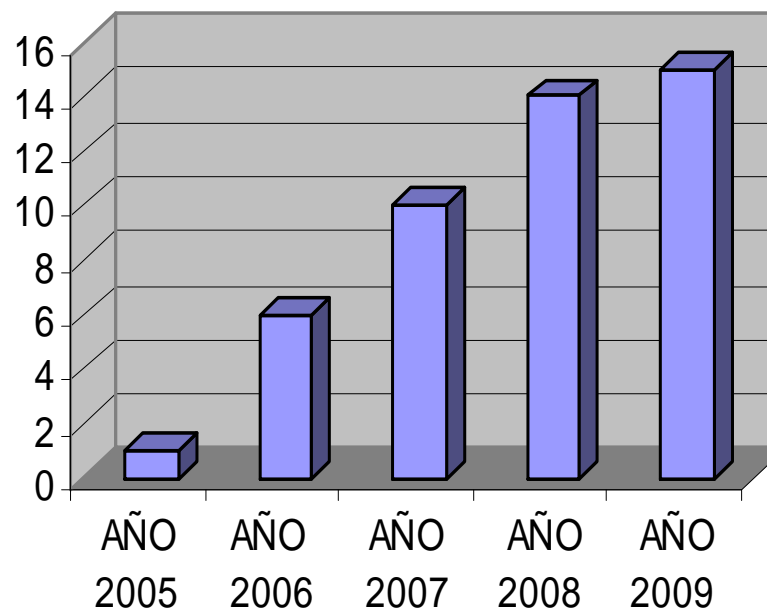
“EL PUNTO DE VISTA
DE LOS USUARIOS



QUEJAS RECIBIDAS

AÑO 2005	1
AÑO 2006	6
AÑO 2007	10
AÑO 2008	14
AÑO 2009	15

QUEJAS PRESENTADAS



EXPEDIENTES, INFORMES Y RECOMENDACIONES AL PLENO DEL CONSEJO NACIONAL DE LA DISCAPACIDAD



AÑO 2005

- Queja por supuesta publicidad engañosa
- Recomendación al Consejo Nacional de la Discapacidad el 3 de julio de 2006:
- Que la publicidad sobre los servicios de transporte por ferrocarril se ajuste a la misma.

AÑO 2006

- Queja por:
- Disminución del número de trenes que prestan los servicios ferroviarios.
- Ausencia de accesibilidad.
- Informe Anual:
- Informe sobre disminución de trenes que prestan servicios ferroviarios.
- Ausencia de accesibilidad arquitectónica y de comunicación.

RECOMENDACIONES AÑO 2006

- La realización un estudio sobre la accesibilidad universal en el transporte ferroviario.

AÑO 2007

- Quejas por:
- Ausencia de accesibilidad en localidades:
 - Madrid-Burgos. Ver Pág. 16.
 - Madrid-Sevilla. Ver Pág.19
- Ausencia de información telemática y en formato papel.
 - Hoy <http://www.renfe.es/comunicacion/publicidad/index.html>
- Conducta discriminatoria en los servicios de atención al cliente con discapacidad.
 - Hoy guía de atención a personas con discapacidad
 - <http://www.renfe.es/>

Puesta en marcha del servicio de atención y acompañamiento para el transporte ferroviario de personas con discapacidad, el 16 de julio de 2007.

- Plan de accesibilidad 2007/2010.
- Información desde RENFE : Gerencia de Prestaciones de Accesibilidad a Viajeros de RENFE en plazo de 10 días.
- Colaboración con la OPE.



AÑO 2008

- Reconocimiento, actuaciones en trenes de larga distancia
- Reconocimiento de información vía telemática a través de la página de atención a viajeros con discapacidad
- Quejas:
 - Por aseo adaptado cerrado.
 - <http://sid.usal.es/noticias/discapacidad/29760/1-1/renfe-y-el-cermi-firman-un-convenio-para-mejorar-el-acceso-de-las-personas-con-discapacidad-a-los-trenes.aspx>
 - Ausencia de accesibilidad en cercanías.
 - Ausencia de accesibilidad en la comunicación (subtitulado y señalización) en trenes ALTARIA, ALARIA y ALVIA.
 - http://www.cesya.es/es/multimedia_accesible/ejemplo6

GUÍA DEL 15 DE SEPTIEMBRE DE 2008

- Nuevos servicios a pasajeros con discapacidad.
- Asistencia a pasajeros con discapacidad.
- Ampliación de estaciones y trenes accesibles.
- Reducción para reservar asistencia en el tren de 48 a 24 horas.



AÑO 2009

- Colaboración con RENFE para instalación de un bucle de inducción en Atocha.
- Informe de la OPE de 24 febrero de 2009 sobre lo que siente una persona sorda o con discapacidad auditiva cuando accede a una estación ferroviaria.
- http://www.cesya.es/es/multimedia_accesible



Quejas 2009

- Ausencia de accesibilidad para personas que utilizan scooters y sillas eléctricas.
- Ausencia de accesibilidad en la señalización.
- Ausencia de accesibilidad en el trato a personas con discapacidad.
- Estación de RENFE de Torremolinos
- Ausencia de accesibilidad para las personas ciegas o con discapacidad visual en las pantallas táctiles para obtener billetes.

**Protocolo general de intenciones entre el Ministerio de Fomento y el Ministerio de Sanidad y Política Social, para alcanzar la total accesibilidad a los servicios ferroviarios de las personas con discapacidad o movilidad reducida
(18 junio de 2009)**

- Año 2012 accesibilidad a los servicios ferroviarios en un 90%.
- Año 2014 accesibilidad a los servicios ferroviarios en un 100%.
- <http://www.cocemfe.es/imasoni.php>



Recomendación de la OPE

- “La inclusión del transporte de scooters, vehículos utilizados cada vez de manera más frecuente en el desplazamiento de personas con movilidad reducida, en el protocolo que suscriban ambos Ministerios, para garantizar la accesibilidad en el acceso al transporte ferroviario.”



Respuesta a la Recomendación

- Destaca que la normativa técnica ferroviaria esta totalmente unificada a nivel europeo y no parece conveniente actuar separadamente. Dada la gran implantación de estos vehículos para personas con discapacidad, es previsible que a medio plazo se adopte alguna iniciativa a nivel europeo que sería aprobada por este departamento.

¿Qué significa subtítular?

http://www.cesya.es/es/multimedia_accesible/ejemplo10

María Luisa Peña Roldán

- Directora Ejecutiva de la Oficina Permanente Especializada del Consejo Nacional de la Discapacidad.
- E-mail:
- luisa.penar@educacion.es
- ope@educacion.es