



**renfe**

## ***Compromiso con la accesibilidad***

Jornadas de Accesibilidad en el Transporte Ferroviario  
Madrid, 15 de Diciembre de 2009

Enrique Urkijo  
D. General de Desarrollo Estratégico

**renfe**

Plan de Accesibilidad Universal 2014



### Índice

1. Plan de Accesibilidad
2. Ejes de Actuación
3. Resumen

# Plan de Accesibilidad Universal

## 1. Plan de Accesibilidad.

Trenes Accesibles

+



Accesibilidad Universal

Referente del Sector



2. Ejes de Actuación.

2.1. Material Rodante:

2.1.1 **Adaptación** de trenes

2.1.2 **Nuevos** Trenes Accesibles

2.2. Implantación del servicio **ATENDO**

2.3. Servicio "puerta a puerta" para personas con discapacidad.

2.4. Plan de evacuación de trenes para emergencias

2.5. Otras Iniciativas

Ejes de Actuación  
**MATERIAL RODANTE**

2. Ejes de Actuación.  
2.1 Material Rodante

*Diferentes explotaciones*

*Diferentes Soluciones*

**AVE-Larga Distancia:**

*Tren Accesible + Ayuda en estación*

**Media Distancia:**

*Elevadores embarcados y Auto-accesibilidad*

**Cercanías:**

*Auto-accesibilidad*

2. Ejes de Actuación.  
2.1 Material Rodante

Alta Velocidad / Larga Distancia

### 55 trenes en **Adaptación**

- ✓ Aseo Universal
- ✓ Espacios para Sillas de Ruedas
- +** ✓ Modificación interiorismo para adaptarlo al uso de PMR's
- ✓ Trenhotel cabina Gran Clase y butacas súper-reclinables Accesibles

### 179 trenes ya **Accesibles**

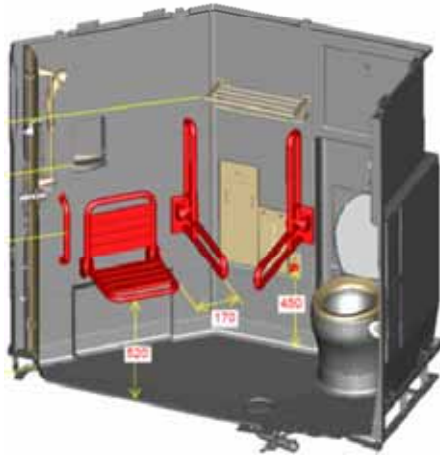
- ✓ Flota Actual
- ✓ Nuevas Incorporaciones

---

**234 Total Trenes Accesibles**

- 2. Ejes de Actuación.
- 2.1 Material Rodante
- 2.1.1 Adaptación de trenes

Ejemplo: Adaptación Trenhotel



renfe  
Alta Velocidad / Larga Distancia



- 2. Ejes de Actuación.
- 2.1 Material Rodante
- 2.1.1 Adaptación de trenes

Ejemplo: Adaptación Trenhotel.  
Itinerarios Accesibles



renfe  
Alta Velocidad / Larga Distancia

- 2. Ejes de Actuación.
- 2.1 Material Rodante
- 2.1.2 Nuevos trenes Accesibles

## Nuevos Trenes Accesibles



- 2. Ejes de Actuación.
- 2.1 Material Rodante
- 2.1.2 Nuevos trenes Accesibles

## Nuevos Trenes Accesibles



2. Ejes de Actuación.  
2.1 Material Rodante



### 75 trenes en Adaptación



- ✓ Aseo Universal
- ✓ Espacios para Sillas de Ruedas
- ✓ Modificación interiorismo para adaptarlo al uso de PMR's
- ✓ Elevador embarcado para facilitar el acceso andén-tren

### 169 trenes ya Accesibles

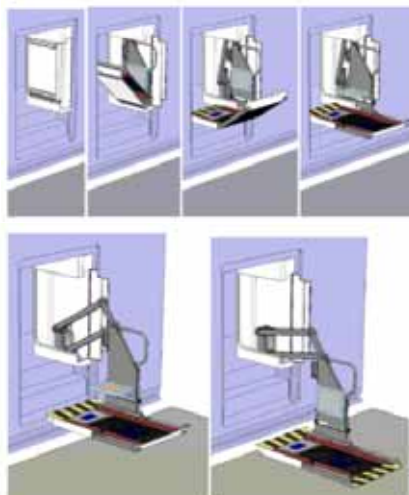
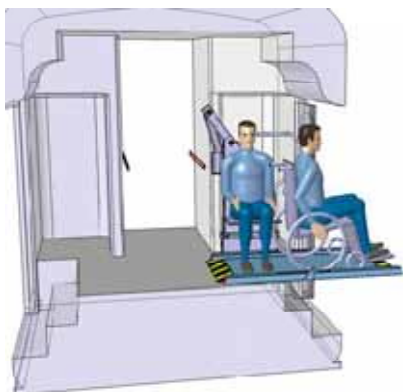
- ✓ Flota Actual
- ✓ Nuevas Incorporaciones

## 244 Total Trenes Accesibles

2. Ejes de Actuación.  
2.1 Material Rodante  
2.1.1 Adaptación de trenes



### Elevador embarcado



- 2. Ejes de Actuación.
- 2.1 Material Rodante
- 2.1.1 Adaptación de trenes



### Plaza silla de ruedas

Situación Actual



Situación Futura



- 2. Ejes de Actuación.
- 2.1 Material Rodante
- 2.1.2 Nuevos trenes Accesibles



### Nuevos Trenes Accesibles



- 2. Ejes de Actuación.
- 2.1 Material Rodante
- 2.1.2 Nuevos trenes Accesibles



## Nuevos Trenes Accesibles



2. Ejes de Actuación.  
2.1 Material Rodante



### 350 trenes en Adaptación

- ✓ Aseo Universal
- ✓ Espacios para Sillas de Ruedas
- ✓ Modificación interiorismo para adaptarlo al uso de PMR's
- ✓ Incorporación Pasarela retráctil que se adapta a distintos andenes
- ✓ Coche con zona de piso bajo con acceso a nivel (auto-accesible)



### 297 trenes ya Accesibles

- ✓ Flota Actual
- ✓ Nuevas Incorporaciones

---

## 647 Total Trenes Accesibles

2. Ejes de Actuación.  
2.1 Material Rodante  
2.1.1 Adaptación de trenes



### Auto-Accesibilidad

Situación Actual



Situación Futura



- 2. Ejes de Actuación.
- 2.1 Material Rodante
- 2.1.2 Nuevos trenes Accesibles



## Nuevos Trenes Accesibles



- 2. Ejes de Actuación.
- 2.1 Material Rodante

*Flota final:*

*Nuevas Incorporaciones + Adaptaciones*



**Resultado:**

**100% CIRCULACIONES ACCESIBLES**

## Ejes de Actuación

### Implantación del Servicio ATENDO

2. Ejes de Actuación.  
2.2 Implantación del Servicio ATENDO



#### Objetivo

Pasar de un servicio

No regulado y  
Voluntarista



Personalizado y  
con Protocolo de Actuación

#### Alcance del Servicio ATENDO

Universalizado para todo tipo de discapacidad

y

Orientado a toda la oferta de Renfe en Alta Velocidad, Larga Distancia y Media distancia

2. Ejes de Actuación.  
2.2 Implantación del Servicio ATENDO

### Objetivo del servicio Atendo

**QUE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD O MOVILIDAD REDUCIDA ACCEDAN A L  
ESPACIO SOCIAL**

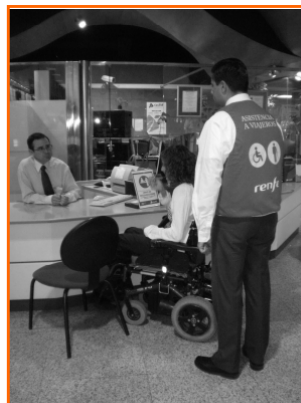
**QUE TODO VIAJERO CON DISCAPACIDAD SE SIENTA ATENDIDO EN TODO  
MOMENTO EN SU VIAJE POR FERROCARRIL Y, SOBRE TODO, EN SITUACIONES  
DE INCIDENCIA.**



2. Ejes de Actuación.  
2.2 Implantación del Servicio ATENDO

### Aspectos fundamentales del Servicio

- a. Guía de servicios ferroviarios
- b. Centros de Atención a personas con discapacidad
- c. Oficina Central de Atención a personas con discapacidad
- d. Manual de Imagen Atendo
- e. Manual de Atención
- f. Plan de Formación



2. Ejes de Actuación.  
2.2 Implantación del Servicio ATENDO

**Guía de servicios ferroviarios**

Nace como la **materialización del compromiso público y transparente** de prestación del servicio asistencia a viajeros con discapacidad.

**Diversos formatos para clientes diversos:**

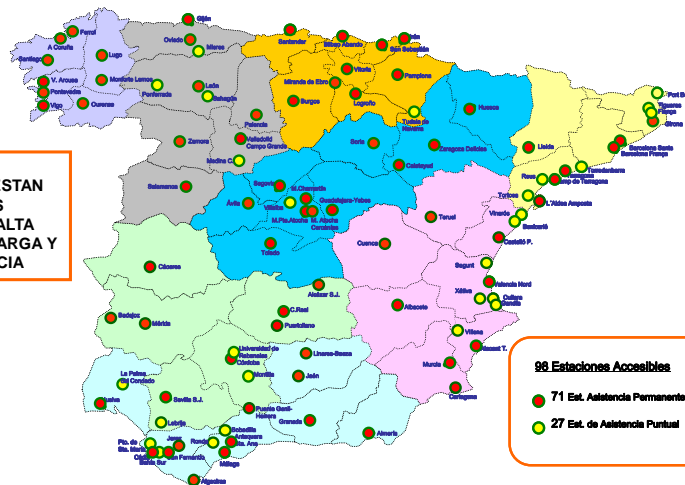
- Formato de fácil comprensión
- Formato en Braille
- Formato con tipología ampliada
- Formato mini-guía
- Audio-guía
- Idiomas



2. Ejes de Actuación.  
2.2 Implantación del Servicio ATENDO

**Centros de Asistencia Atendo**

EN ESTAS ESTACIONES ESTAN EL 83% DE LOS VIAJEROS DE ALTA VELOCIDAD, LARGA Y MEDIA DISTANCIA



**98 Estaciones Accesibles**  
 ● 71 Est. Asistencia Permanente  
 ● 27 Est. de Asistencia Puntual

2. Ejes de Actuación.  
2.2 Implantación del Servicio ATENDO

Módulo grandes estaciones



Módulos de Atención

- Modernidad
- Dinamismo
- Accesibilidad
- Contraste de colores: mejor visualización

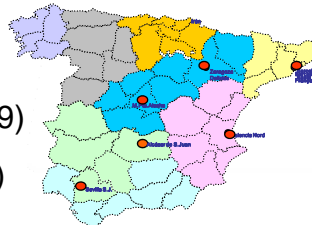


Módulo pequeñas y medianas estaciones

2. Ejes de Actuación.  
2.2 Implantación del Servicio ATENDO

PLAN DE PRESENTACIÓN DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN Y BALANCE DEL SERVICIO ATENDO:

- ✓ MADRID ( 1 de diciembre)
- ✓ ALCAZAR DE S. Juan (dic.2009)
- ✓ BARCELONA (feb/marzo 2010)
- ✓ VALENCIA (feb/marzo 2010)
- ✓ SEVILLA (feb/marzo 2010)
- ✓ ZARAGOZA (feb/marzo 2010)



2. Ejes de Actuación.  
2.2 Implantación del Servicio ATENDO

### Manual de Atención

Con el objetivo de **unificar criterios de Atención** en todas las estaciones y trenes, se ha editado en coordinación con todas las áreas de Renfe y las Asociaciones de personas con discapacidad este Manual.



2. Ejes de Actuación.  
2.2 Implantación del Servicio ATENDO

### Manual de Atención

¿A quién va dirigido?

**A todo el personal vinculado con los viajeros con discapacidad o movilidad reducida:**

- Personal de asistencia Atendo.
- Personal de a bordo
- Personal de atención Telefónica (902)
- Personal de la Oficina Central de Atención (OCA).
- Personal de los Centros de Atención



2. Ejes de Actuación.  
2.2 Implantación del Servicio ATENDO

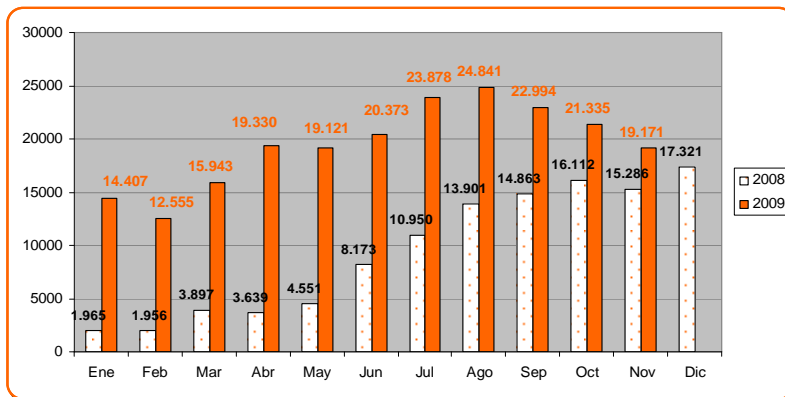
**Oficina Central de Atención**

- **Permanente y especializada en la atención e información** a personas con discapacidad.
- **Atendida en su totalidad por personal con movilidad reducida** que conoce de primera mano las necesidades de sus clientes.
- **Coordina los servicios** de atención y asistencia.



2. Ejes de Actuación.  
2.2 Implantación del Servicio ATENDO

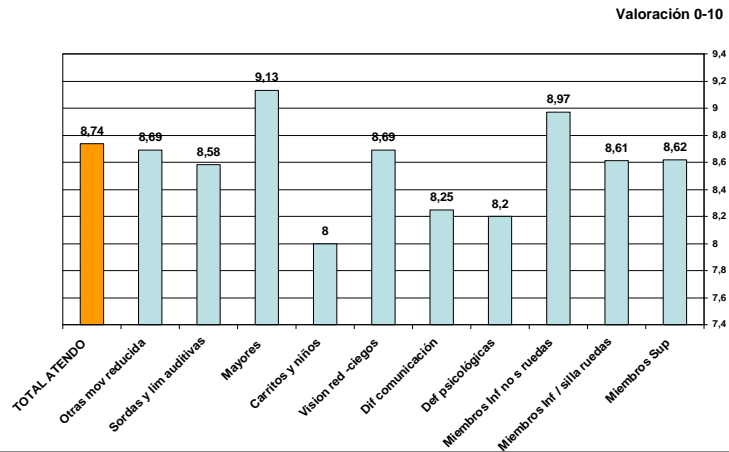
**Evolución de las Asistencias**



2. Ejes de Actuación.  
2.2 Implantación del Servicio ATENDO

### Valoración Global del Servicio de Asistencia - Tipo de Discapacidad

Entre los distintos colectivos, destacan con valoración más alta las Personas Mayores y las personas que tienen limitaciones de movilidad en Miembros Inferiores.



## Ejes de Actuación

Servicio "Puerta a Puerta"  
para personas con discapacidad

2. Ejes de Actuación.  
2.3 Servicio "Puerta a Puerta" para personas con discapacidad

**Renfe Operadora + Fundosa Accesibilidad:**

LA PRIMERA PLATAFORMA DE GESTIÓN DE EUROTAXIS A NIVEL ESTATAL



2. Ejes de Actuación.  
2.3 Servicio "Puerta a Puerta" para personas con discapacidad

**Aportaciones al proyecto**



La Gestión del Servicio y la parte troncal del viaje intermodal.	El Know How de la Gestión del Eurotaxi: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas y Hardware.</li> <li>• Conocimiento del Sector</li> </ul>
Los costes de Gestión en la Oficina Central: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal</li> <li>• Comunicaciones</li> </ul>	La formación del personal de la plataforma y de los taxistas.
Espacio para la ubicación de la plataforma.	La inversión en los sistemas de gestión y comunicación con los Eurotaxis. Posible ayuda a los Eurotaxis en los sistemas embarcados
Apoyo institucional al proyecto	Fortaleza con el sector de los clientes objetivos



## Ejes de Actuación

### Plan de Evacuación de trenes para emergencias

#### Aspectos básicos del Plan de Evacuación

- **Identificación** de las personas con discapacidad
- **Localización e Información** a las personas con discapacidad
- **Asistencia personalizada**
- **Formación especializada**

Ejes de Actuación

Otras Iniciativas

2. Ejes de Actuación.  
2.5 Otras Iniciativas

1. Creación del **Consejo Consultivo de Calidad Permanente**
2. Convocatoria de una **Convención Internacional sobre Accesibilidad**

## Resumen

### 3. Resumen (I)

- ✓ ACTUAR antes de obtener todos los recursos necesarios y la solución completa a los problemas, pues ese momento nunca llegará.
- ✓ Hacer PARTÍCIPES a los colectivos afectados, son los que mejor conocen el problema.
- ✓ TRATAR a las personas con dignidad, desde la solidaridad y la integración.
- ✓ El problema NO es fundamentalmente ECONÓMICO si la solución se integra desde el diseño.
- ✓ Abogamos totalmente a favor del transporte integrado y accesible.

## 3. Resumen (II)

Avanzando un paso más en su relación con el Cliente, Renfe trabaja activamente en su **Plan de Accesibilidad**:

- ✓ Anticipándose a los plazos marcados por la normativa.
- ✓ Trazando un plan de ejecución para su material rodante.

**Adaptación + Nuevos trenes accesibles**

- ✓ Creando un servicio especializado de atención a PMR's: **Atendo**

A través de...

- ✓ **Integración** de los distintos colectivos en el ferrocarril
- ✓ Realizando un **gran esfuerzo inversor**

## 3. Resumen (III)

**305 M€ Total esfuerzo inversor**

---

<b>45 M€</b>	Adaptación trenes AV-LD
<b>29 M€</b>	Adaptación trenes MD
<b>220 M€</b>	Adaptación trenes Cercanías
<b>11 M€</b>	Atendo

## RENFE-Operadora Premio CERMI 2009 en Accesibilidad Universal

“Galardonada por la puesta en marcha y ejecución del Plan  
de Accesibilidad a los Servicios Ferroviarios.”



**MUCHAS GRACIAS**



*Compromiso con la accesibilidad*