



PARTE III

PROGRAMAS DE ACTUACIÓN DE GESTORES Y OPERADORES



1. SISTEMA FERROVIARIO

Se exponen, a continuación, los programas de actuación para la promoción y mejora de la accesibilidad en las infraestructuras de transporte y en el material móvil de los diferentes agentes administradores y operadores de las redes ferroviarias existentes en la CAPV.

1.1. ADIF

- Plan de accesibilidad: programa que conlleva la mejora integral de la accesibilidad en las estaciones de viajeros con la ejecución de obras de acondicionamiento en los accesos, edificios y andenes.
- Plan de acondicionamiento de andenes: programa para la mejora de la accesibilidad andén-vehículo-andén, mediante la ejecución de obras de prolongado, recrecido y ensanche de los andenes.
- Plan de seguridad en la circulación: programa que conlleva la sustitución de los pasos a nivel deteriorados por otros fabricados con caucho antideslizante.
- Implantación de servicios específicos para la atención de las personas con discapacidad: servicios ATENDO, ya presente en las estaciones de ferrocarril de las capitales vascas, y DIALOGA, creado para facilitar el acceso a la información y la comunicación de las personas con discapacidad auditiva. Este último servicio aún no está presente en las estaciones de la CAPV.

1.2. Renfe

- Plan de modernización del material móvil Renfe 2014: incorporación de las unidades CIVIA, las cuales resultan totalmente accesibles si los andenes están acondicionados.
- Convenio de colaboración con universidades y centros de Investigación: se trata de promover líneas de investigación a favor de la innovación en diferentes ámbitos de trabajo, entre los que se encuentra la accesibilidad.

1.3. FEVE

Englobados entre los principios inspiradores del Plan estratégico de FEVE 2009-2012 se encuentran los programas vinculados a la mejora de la accesibilidad:

- Plan de modernizaciones de estaciones y apeaderos, cuyos objetivos son:
 - Propuesta para mejorar la calidad de circulación del viajero.
 - Mejora del servicio a los ciudadanos.
 - Eliminación de las barreras arquitectónicas.
 - Adaptación para la sostenibilidad de los equipamientos.
- Plan de accesibilidad en el material móvil, que conlleva la adquisición de nuevas unidades móviles dotadas de los últimos sistemas para facilitar la accesibilidad, actuaciones de recreado de andenes en algunas estaciones.
- Plan de actuación 2013: se trata de un conjunto de intervenciones destinadas a disponer en el año 2013 de instalaciones completamente accesibles.
 - Instalación de rampas de acceso.
 - Definición de itinerarios adaptados para personas con discapacidad visual.
 - Diferenciación de los pavimentos mediante relieves y contraste cromático.
 - Adaptación de aseos.
 - Mejora de los niveles de iluminación y la incorporación de señalización visual y acústica.
- Convenios de colaboración con las comunidades autónomas en las que FEVE ha comprometido la mejora de los equipamientos e instalaciones.

1.4. ETS-RFV

El **Plan estratégico de EuskoTren XXI** comprende una serie de acciones encaminadas a mejorar la accesibilidad integral (equipamientos y material móvil) de los servicios ferroviarios de su competencia.

En la actualidad, el trazado ferroviario de ETS-RFV se encuentra inmerso en un ambicioso plan de desdoblamiento que implica actuaciones de soterramiento de la línea, remodelación integral de las instalaciones y construcción de nuevas estaciones. Así, tenemos:

- Plan de modernización y mejora de la accesibilidad en las estaciones, que conlleva la mejora de los accesos y de la movilidad en el interior de los equipamientos.
- Supresión y mejora de la seguridad en los pasos a nivel: bien como consecuencia de la ejecución de las actuaciones de soterramiento de la línea a su paso por los municipios, bien por la instalación de ascensores y construcción de pasos inferiores o elevados para el desplazamiento entre andenes.

- Construcción de nuevas estaciones: bien como consecuencia de la ejecución de las actuaciones de desdoblamiento del trazado ferroviario, bien por la necesidad de dotar a los núcleos de población de un servicio de transporte de gran capacidad. Las nuevas estaciones serán equipamientos que incorporen los últimos sistemas que garanticen la plena accesibilidad.

1.5. EuskoTren

- Plan de renovación del material móvil: las nuevas unidades están dotadas de rampas integradas semiautomáticas en las puertas de acceso, además de avisos acústicos y señales luminosas para personas con discapacidad sensorial, visual y auditiva.
- Plan de instalación de nuevas máquinas autoventa que cuentan con dispositivos de pago a la altura adecuada y están adaptadas a las personas con discapacidad sensorial.

1.6. Foro de empresas por la sostenibilidad

A modo de iniciativa referente cabe destacar la constitución del **foro de empresas ferroviarias** por la sostenibilidad, que integra a los operadores y gestores ferroviarios, con una línea de trabajo dedicada en exclusiva a la accesibilidad en el transporte por ferrocarril.

El 30 de noviembre de 2006, en el marco del Congreso Nacional de Medio Ambiente –Cumbre del Desarrollo Sostenible–, se firmó la Declaración de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad, fruto de la cual surgió, a iniciativa de Renfe, el Foro de Empresas por la Sostenibilidad. Se trata de una agrupación de entidades públicas y privadas que desarrollan su actividad en el sector ferroviario, cuyo objeto fundamental es el desarrollo de los contenidos de la “Declaración de las Empresas Ferroviarias por la Sostenibilidad” y de actuaciones tendentes a crear un estado de opinión, favorable a dichas acciones, en las administraciones y en la opinión pública.

El grupo de accesibilidad está constituido por profesionales expertos de las empresas operadoras del transporte de viajeros por ferrocarril y de los entes públicos que construyen y gestionan las infraestructuras ferroviarias.

Las entidades ferroviarias de la CAPV están presentes en dicho foro.

Hay 5 subgrupos de trabajo: máquinas y elementos de peaje, material móvil, vías de evacuación, pavimentos y acceso tren-andén.

Para conocer más: www.ferrocarrilsostenible.es.

2. SISTEMA METROPOLITANO

Tal y como se desprende del informe diagnóstico, las principales carencias de accesibilidad del sistema del metro se concentran en la satisfacción de las necesidades comunicacionales de las personas con discapacidad sensorial. En este sentido, los programas de actuación del Consorcio de Transportes de Bizkaia (CTB) se han dirigido expresamente a subsanar estas deficiencias:

- Plan de instalación de nuevas máquinas autoventa: el objetivo es lograr que a finales del año 2010 haya, al menos, una máquina adaptada por cada vestíbulo.
- Plan de renovación del material móvil: se han adquirido nuevas unidades, que incorporan los últimos avances en sistemas de información y comunicación al usuario, garantizando el cumplimiento de los requisitos de la accesibilidad universal. Estos nuevos trenes permiten que la información suministrada durante el trayecto se controle desde el puesto de mando y no desde la cabina del conductor como en las unidades más antiguas. Esto facilita la comunicación de incidencias en el servicio al usuario. Por ahora, no se prevé la incorporación de nuevas UT-s.

Por otra parte, la ampliación del metro de Bilbao (línea 3), que unirá los distritos 2 y 3 con el centro de la ciudad, permitirá ampliar el área de influencia de este sistema de transporte y mejorar las condiciones de accesibilidad de las nuevas estaciones.

3. SISTEMA TRANVIARIO

Los tranvías de la CAPV se caracterizan por su alto grado de cumplimiento de los principios y preceptos de la accesibilidad universal.

La carta de servicios de ETS/RFV-EuskoTran recoge una serie de compromisos con el usuario, entre los que se encuentran:

- Garantizar la plena accesibilidad externa e interna en los tranvías.
- Facilitar el pleno acceso a la información en las paradas y en los vehículos.
- Puesta a disposición para las personas con discapacidad física de medidas oportunas que les ayuden con los medios visuales y acústicos.

De las entrevistas con los agentes competentes no se ha podido constatar la ejecución de mejoras en materia de accesibilidad en los sistemas tranviarios en este momento en operación.

En la actualidad, las actuaciones en estudio comprenden los proyectos de ejecución de las nuevas líneas de tranvía y el de ampliación de la infraestructura tranviaria ya existente. Entre ellas, se puede citar:

- La ampliación de la red tranviaria de Bilbao, tramo Basurto-Rekalde.

- La ampliación de la red tranviaria de Vitoria-Gasteiz hacia el aeropuerto de Foronda.
- Los nuevos proyectos de tranvía en Barakaldo, Leioa (UPV-EHU) y el Alto Deba.

4. SISTEMA DE CARRETERAS

4.1. Servicios regulares (autobús)

Las actuaciones previstas en los servicios regulares de transporte público por carretera de la CAPV se desglosan en función de su carácter y ámbito geográfico.

4.1.1. Servicios urbanos

El transporte urbano de la CAPV es un referente de calidad en el servicio a escala nacional, por cuanto, en los últimos años, empresas operadoras como D-bus y TUVISA han sido distinguidas con premios y reconocimientos. A nivel de accesibilidad son muy significativos los avances obtenidos, aunque aún quedan barreras que superar.

Donostia- San Sebastián

Se están acometiendo actuaciones de mejora de la accesibilidad en las paradas de autobús, siguiendo las recomendaciones de Plan Director de Accesibilidad y Transporte (2004).

Las intervenciones se realizan atendiendo a dos criterios fundamentales: la seguridad y la demanda.

- Eliminación de apartaderos.
- Ensanche y rebaje de aceras.
- Instalación de avances de acera.
- Eliminación de alcorques para facilitar la subida y bajada de los viajeros.

Bilbao

- El programa de renovación de la flota: incorporación de nuevos vehículos de piso bajo que cuentan con rampa automática y manual. No hay un horizonte temporal definido para la plena adaptación de la flota, ya que está supeditado a la disponibilidad presupuestaria.
- La adopción de exigentes programas de mantenimiento rutinario y preventivo para reducir los incidentes que condicionan la plena accesibilidad.
- La instalación progresiva de plataformas (avances) de acera en aquellas paradas con mayor dificultad para la aproximación del autobús.

Vitoria-Gasteiz

- La implantación de plataformas (avances) de acera para facilitar el acercamiento de los autobuses a la parada.

- La implementación de las iniciativas de mejora de la accesibilidad contenidas en el Plan de Movilidad Sostenible y Espacio Público de la ciudad.

4.1.2. Servicios interurbanos

La vigencia de las concesiones administrativas de líneas regulares de transporte de viajeros por carretera en el País Vasco concluye en el año 2012. En virtud de esta circunstancia, las administraciones territoriales de la CAPV competentes en esta materia han comenzado a licitar nuevos contratos de concesión que introducen mejoras cualitativas en la calidad de los servicios prestados. Entre estas mejoras, cabe destacar principalmente:

- El obligado cumplimiento de las condiciones de accesibilidad en el material móvil.
- La formación del personal de conducción en el trato a los viajeros con necesidades especiales.
- El establecimiento de un sistema de bonificación / penalización en función de la fiabilidad y la calidad de los servicios prestados.

En consecuencia, la renovación del mapa concesional ha de suponer un punto de inflexión respecto a las prestaciones de los servicios interurbanos de transporte de viajeros por carretera.

Gipuzkoa

- Nueva estación intermodal de autobuses en Donostia-San Sebastián. También hay otros equipamientos en proyecto o en ejecución en los municipios de Eibar, Tolosa, Irun, Beasain y Zumarraga.
- Mantenimiento de las ayudas forales para la modernización de la flota y la mejora de su accesibilidad.
- Incorporación progresiva de sistemas de información en parada (SIO) dirigidos a las personas con discapacidad visual.
- Acondicionamiento y mejora de la seguridad de las paradas. Esta acción se ha iniciado en las de mayor demanda.
- Adopción de un modelo propio de marquesina foral.
- Implantación de servicios bajo demanda como solución de transporte para las personas con movilidad reducida residentes en zonas rurales, municipios con escaso volumen de población, etc.
- Mejora de la información suministrada a través del portal web de Lurraldebus.

Bizkaia

- Elaboración del Plan Estratégico de Accesibilidad del Transporte por Carretera (PE-TAB), que realiza un diagnóstico de accesibilidad de los servicios de Bizkaibus y establece las líneas de actuación para la progresiva adaptación de los vehículos y las paradas.

- Puesta en servicio de un entorno web dotado de un SIG (Sistema de Información Geográfica), que permite conocer la posición exacta de los vehículos durante el servicio, así como acceder a la información concreta de la línea (servicios adaptados, paradas accesibles, etc.).

Álava

- La nueva estación intermodal de autobuses en Vitoria-Gasteiz.
- La adopción de los contratos-programa con los operadores ha permitido la modernización de los servicios de transporte, mediante la incorporación progresiva de vehículos adaptados, y de las nuevas tecnologías de transporte. La exigencia se ha centrado en contar, al menos, con un vehículo adaptado por cada ruta / concesionario, con una exigencia de antigüedad máxima de 8 años.
- Se han establecido convenios de colaboración con los ayuntamientos para la instalación de un modelo único de marquesina con la financiación de la Diputación Foral de Álava.
- Se ha puesto en marcha el proceso para la constitución de la **Autoridad Territorial del Transporte de Álava**, que posibilitará la integración y coordinación de las actuaciones relativas a los servicios interurbanos de viajeros.

4.1.3. Servicios de largo recorrido

No se ha podido recabar información expresa sobre los planes de actuación para la promoción y mejora de la accesibilidad en estas líneas.

4.2. Servicio de taxi

Las fuentes consultadas no han facilitado información fiable y comparable a escala territorial durante el proceso de entrevistas.

5. SISTEMA AÉREO

Los aeropuertos de la CAPV, además de contar con el servicio específico de AENA de atención a las personas con discapacidad, han acometido o tienen previsto ejecutar diversas actuaciones a favor de la mejora de las condiciones de accesibilidad en sus instalaciones.

Bilbao

Se encuentran inmersos en un conjunto de intervenciones, cuyo plazo estimado de ejecución concluye a comienzos del año 2011, que se concretan en:

- Adaptación de los aseos (aumento de espacio) en la terminal, salidas y llegadas.
- Acondicionamiento de las rampas y de los ascensores a la normativa de accesibilidad.

- Instalación de nuevos ascensores y rampas mecánicas en la zona de llegadas.
- Adaptación de los mostradores de información y de los puntos de asistencia a las personas con discapacidad con sistemas en “Modo T”.

Donostia-San Sebastián

- Adaptación de los aseos en las zonas de espera de los usuarios en la terminal (salidas, llegadas y vestíbulo).

Vitoria-Gasteiz

- Remodelación integral del pavimento contiguo al edificio de la terminal.
- Instalación de bucles de inducción magnética (“Modo T”) en el punto de información, para que los pasajeros con discapacidad auditiva accedan plenamente a la información oral.



PARTE IV

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES





CAPÍTULO IX
CONCLUSIONES

1. CONCLUSIONES POR SISTEMAS DE TRANSPORTE

1.1. Sistema ferroviario

Las condiciones de accesibilidad del sistema ferroviario de la CAPV no difieren en exceso de la situación que se presenta en otros ámbitos geográficos. El estado de accesibilidad del material móvil y de la infraestructura ferroviaria a fecha de hoy no ofrece suficientes garantías para su utilización por las personas con movilidad reducida, a pesar de las importantes inversiones que se han efectuado en los últimos años.

Las carencias en el estado de la accesibilidad de las redes ferroviarias se producen en todas las etapas claves de la cadena de accesibilidad:

- En el itinerario de acceso a la infraestructura ferroviaria.
- En los accesos a las estaciones del ferrocarril y a los apeaderos.
- En la movilidad interna en la estación, el acceso a los andenes y al material móvil. Es de reseñar la grave situación en la que se encuentran la mayor parte de los pasos a nivel existentes en las estaciones ferroviarias de nuestra comunidad autónoma, así como el problema no resuelto de la accesibilidad andén-tren.

Asimismo, es necesario destacar que prácticamente son inexistentes las medidas de accesibilidad en la comunicación en toda la red ferroviaria que permitan a las personas con discapacidad visual o sensorial acceder a una adecuada información.

También son importantes las carencias en la ergonomía y en la funcionalidad de las instalaciones y de los equipamientos de transporte.

En todas las líneas estudiadas se puede comprobar que coexisten dos tipos de estaciones: (1) las estaciones que pueden resultar modélicas por las condiciones de accesibilidad que reúnen, vinculadas a las capitales de los territorios históricos o a los grandes núcleos de población, y (2) aquellas instalaciones con significativas carencias en cuestiones como la seguridad, la ergonomía y la accesibilidad. Dado que los desplazamientos en el modo ferroviario tienen mayoritariamente un carácter interurbano-metropolitano, la existencia de estaciones modelo únicamente en los grandes núcleos de población resultan insuficientes

o escasamente operativas, ya que la accesibilidad debe garantizarse en toda la cadena, desde el origen al destino.

Por redes ferroviarias, las líneas de ETS/RFV-EuskoTren presentan, en términos generales, mejores condiciones de accesibilidad que los corredores vascos que pertenecen en su gestión a ADIF Y FEVE. No obstante, la situación no deja de merecer el calificativo de crítica, teniendo en cuenta, como señalábamos, que desde una óptica integral no se garantiza la accesibilidad en toda la cadena de desplazamiento.

En nuestra comunidad autónoma se dispone de 167 estaciones para servicios de cercanías y en estado operativo. De éstas, 73 pertenecen a ADIF, 73 a ETS-RFV y 21 a FEVE.

Desde el punto de vista de la accesibilidad física, cabe señalar que del total de las estaciones de la CAPV sólo un 22% disponen de un itinerario o entorno urbano peatonal accesible.

En cuanto al cumplimiento de la accesibilidad física del entorno urbano al andén, sólo el 17% de las estaciones permite su utilización con garantía para las personas con movilidad reducida. El 83% restante resulta inaccesible.

Tampoco resulta satisfactorio el resultado sobre la accesibilidad de las estaciones; sólo un 22% alcanza la accesibilidad física.

A la vista de los datos obtenidos, debemos señalar que la funcionalidad de las intervenciones programadas o ejecutadas, además de suponer una mejora puntual de las condiciones de accesibilidad en las instalaciones y en los servicios, debe comprender una estrategia de acción más global que oriente las actuaciones hacia la mejora integral de toda la cadena de accesibilidad.

Desde esta perspectiva integral se pone de manifiesto la responsabilidad de cada agente sobre la accesibilidad del sistema de transportes ferroviario en cada etapa de la cadena. Así:

- A los ayuntamientos les corresponde garantizar la accesibilidad del itinerario de acceso, es decir, del trayecto peatonal que comunica el entorno urbano inmediato con el equipamiento o la infraestructura ferroviaria.
- A los gestores de la infraestructura les corresponde adoptar las medidas necesarias para garantizar un desplazamiento seguro y funcional en las estaciones.
- En los operadores ferroviarios, ya que el material móvil resulta determinante para garantizar una relación andén-tren plenamente accesible.

Para obtener una información más precisa de las conclusiones obtenidas en el diagnóstico realizado nos remitimos al [anexo I](#) de este informe, donde se recoge, en las denominadas fichas de síntesis, información específica sobre cada uno de los corredores estudiados.

1.2. Sistema metropolitano

Con carácter general, el sistema del metro de Bilbao obtiene una alta calificación en materia de accesibilidad. No obstante, existen cuestiones sobre las que hay que acometer las pertinentes actuaciones de mejora, especialmente aquellas dirigidas a facilitar el acceso a dicho sistema de manera autónoma a las personas con discapacidad visual y auditiva.

En este sentido, podemos señalar que si bien las instalaciones y entornos peatonales resultan funcionales para las personas con movilidad reducida, presentan determinadas barreras en la comunicación que a continuación detallamos:

- En los entornos peatonales se constata la carencia de señalización táctil de guiado en el pavimento que oriente a las personas con discapacidad visual hacia la entrada de los ascensores, y hacia las rampas y escaleras de acceso al vestíbulo.
- Tampoco se dispone de señalización táctil de guiado en los recorridos desde el ascensor hacia los elementos y servicios de interés del vestíbulo interior.
- También se comprueba la falta de un sistema de guiado (placas en Braille y alto-relieve) en las escaleras y las rampas de acceso al andén que pudiera orientar a las personas con discapacidad visual hacia el sentido de circulación que desean dirigirse.
- Se carece de franjas de guiado en el andén que dirija a la persona con discapacidad visual hacia la localización de las puertas de acceso a la unidad móvil (puertas extremo). Este hecho puede resultar problemático en el caso de las unidades móviles más cortas.
- Con respecto a los ascensores, hemos de señalar que se constata la necesidad de establecer y regular un sistema de preferencias de uso, así como de asegurar el número y la capacidad necesaria para atender adecuadamente la demanda en las nuevas estaciones.

1.3. Sistema tranviario

Los sistemas tranviarios son un referente de la accesibilidad universal en el transporte público urbano. No sólo son proyectos que “hacen ciudad”; por cuanto exigen una profunda labor de integración urbanística y de reordenación espacial del ámbito funcional por donde discurre el trazado, sino que particularmente son proyectos que favorecen la integración social y cultural de los colectivos con movilidad reducida en tanto que garantizan los desplazamientos sin barreras. Es un sistema de transporte que no discrimina a nadie, puede ser utilizado por todas las personas con discapacidad, por personas que empujan cochecitos de bebés e incluso por personas que en un momento dado puedan transportar una bicicleta. Es una apuesta decidida por un transporte público seguro, accesible y respetuoso con el medio ambiente.

No obstante, de las visitas de inspección realizadas tanto al sistema tranviario de Bilbao como al de Vitoria-Gasteiz se han comprobado las siguientes carencias:

- Una vez superadas las barreras de la accesibilidad física en los proyectos del tranvía de Bilbao y Vitoria-Gasteiz, en la actualidad quedan por eliminar las barreras en la comunicación para garantizar la plena accesibilidad del sistema a las personas con discapacidad sensorial.
- En este sentido, podemos señalar que el tranvía de Vitoria-Gasteiz, por ser más moderno que el tranvía de Bilbao, ha conseguido integrar en el sistema las medidas de accesibilidad necesarias para suprimir las barreras de comunicación existentes.
- Los entornos peatonales inmediatos de las paradas carecen en la mayoría de los casos de franjas guía en el pavimento que aporten información a las personas con discapacidad visual.
- Será necesario que la entidad competente aborde la problemática suscitada en torno al tranvía de Vitoria-Gasteiz sobre la estrechez del paso entre la marquesina y la acera en algunas paradas, lo que dificulta el paso a las personas usuarias de sillas de ruedas.

1.4. Sistema por carretera

1.4.1. Servicios regulares (Autobús)

El año 2012 ha de suponer el punto de inflexión en la promoción de la accesibilidad de los servicios interurbanos y de largo recorrido en la CAPV, tal y como lo fue para los servicios urbanos la incorporación del autobús de plataforma baja.

La renovación integral del mapa concesional de las líneas interurbanas ha de estimular la progresiva ruptura con el pasado y servir como puerta de entrada a una nueva era en el transporte por carretera, donde la calidad, la modernidad y la plena accesibilidad de los servicios sean los pilares donde se apoye la competitividad de las compañías operadoras.

Este hecho ha de ir acompañado del progresivo acondicionamiento de las estaciones y paradas de autobús; de la adaptación de los itinerarios peatonales de acceso; y de la programación y ejecución de los planes de formación y sensibilización de los conductores sobre las necesidades especiales de los colectivos de las personas con movilidad reducida.

Servicios de largo recorrido (interregionales)

- Las terminales de largo recorrido presentan significativas carencias en materia de accesibilidad, confort y ergonomía.
- Las instalaciones y servicios de la terminal de Bilbao muestran un nivel más satisfactorio que las estaciones de Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz, cuya situación está supeditada a los proyectos de estaciones intermodales previstos.
- Salvo en la terminal de autobuses de Bilbao, en el resto de estaciones de la CAPV se constatan notables carencias en materia de accesibilidad comunicacional.

- Los vehículos que prestan servicios de largo recorrido se caracterizan por su inaccesibilidad en tanto que no están convenientemente adaptados para su uso por las personas con movilidad reducida.

Servicios interurbanos (dentro de la CAPV)

- Según los datos facilitados por las diputaciones forales, Bizkaia cuenta con el 91 % de la flota de autobuses accesibles, Gipuzkoa con el 78% y Álava con el 43%.
- Se constata la presencia de vehículos de piso alto que no resultan accesibles, pero que se encuentran, como anteriormente hemos señalado, en el límite de su operación. No obstante, todas las líneas tienen en su flota autobuses de piso alto accesibles que ponen a disposición de las personas con movilidad reducida cuando dicho servicio es solicitado con antelación. Estos autobuses deben disponer de una plataforma electrohidráulica que permita salvar el desnivel existente entre la dársena de estacionamiento o la calzada exterior y el interior del piso del autocar. Es necesaria su correcta utilización, de lo contrario resulta peligrosa para la persona usuaria.
- Se ha comprobado la existencia de vehículos de piso bajo con la rampa averiada durante el servicio.
- El acceso a las paradas supone uno de los principales obstáculos para el uso normalizado de los servicios interurbanos.
- Se constatan importantes carencias en los aspectos referidos a la accesibilidad en la comunicación, tanto en las paradas como en los vehículos, en los servicios de los tres territorios.
- Son los servicios territoriales de Álava los que muestran un nivel más insatisfactorio

Servicios urbanos

- El acceso a las paradas sigue siendo una de las principales barreras para el uso normalizado de los servicios urbanos.
- Los modelos de marquesina de las capitales de los tres territorios muestran una adecuada funcionalidad para su uso por parte de las personas con movilidad reducida.
- Se evidencia una progresiva mejora de la relación acera-vehículo con la incorporación de las plataformas de avance de acera, que permiten una mayor seguridad en el embarque y desembarque de las personas con movilidad reducida.
- Los vehículos de las flotas urbanas son mayoritariamente de piso bajo y plenamente accesibles a través de sus rampas de acceso.
- Se aprecian algunas carencias en cuanto a la accesibilidad en la comunicación tanto en las paradas como en los vehículos de Vitoria-Gasteiz y de Donostia-San Sebastián.

1.4.2. Servicio de taxi adaptado

Se constata el incumplimiento por parte de numerosos municipios de la CAPV, importantes núcleos de población en algún caso, de los parámetros de cobertura poblacional que debe alcanzar el servicio de taxi adaptado y que viene establecido por la normativa vigente.

1.5. Sistema aéreo

El cumplimiento en la red de aeropuertos vascos de la normativa comunitaria sobre los derechos de las personas con discapacidad en el transporte aéreo condiciona cualquier análisis de accesibilidad que se efectúe. A estos efectos, debemos señalar que se obliga a la prestación de una asistencia personal durante todas las fases del ciclo del vuelo: llegada, proceso de facturación, controles de seguridad y de aduanas, embarque, vuelo, desembarque, controles, recogida de equipajes y salida a destino.

No obstante, esta asistencia no debe ocultar las carencias que se observan en la accesibilidad de las instalaciones aeroportuarias:

- Los aeropuertos vascos cumplen con las condiciones de accesibilidad física, pero se constatan barreras en la comunicación que dificultan la movilidad por dichas instalaciones a las personas con discapacidad sensorial.
- Uno de los aspectos más problemáticos es la configuración de los servicios de transporte público a los aeropuertos de Hondarribia y Vitoria-Gasteiz, ya que no resultan operativos para su uso colectivo.

2. CONCLUSIÓN FINAL

La accesibilidad universal implica la accesibilidad de los entornos urbanos, de la edificación, de los sistemas de transporte, de la comunicación y de los servicios, que se constituyen en elementos fundamentales para garantizar la igualdad de las personas y el respeto de sus derechos. La accesibilidad universal de los sistemas de transporte posibilita una participación activa en la vida social y económica en igualdad de oportunidades a toda la ciudadanía.

A su vez, la accesibilidad universal presupone la estrategia de un diseño para todos que implica admitir que es la sociedad en su conjunto la que debe adaptarse a la diversidad de su miembros. Por ello, dicha estrategia debe ir dirigida a que las personas con discapacidad dispongan de niveles de movilidad plenos mediante la prestación de un servicio público de transporte con vocación universal que favorezca el desenvolvimiento autónomo y en condiciones de igualdad de todas las personas.

El marco jurídico en materia de accesibilidad en la CAPV viene determinado por la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la promoción de la accesibilidad. Las condiciones técnicas que resultan de aplicación en los diferentes ámbitos de intervención definidos por la ley se establecen en sus dos decretos de desarrollo: el Decreto 68/2000, de 11 de abril, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad de los entornos urbanos, espacios públicos, edificaciones y sistemas de información y comunicación; y el Decreto 126/2001, de 10 de julio, por el que se aprueban las normas técnicas sobre condiciones de accesibilidad en el transporte.

Desde la entrada en vigor de dicha ley, han sido importantes los avances que se han producido en la adopción de las condiciones técnicas de accesibilidad en los medios de

transporte. No obstante, el diagnóstico realizado en el presente informe permite concluir que en la actualidad se observan carencias muy significativas que condicionan su uso de manera universal.

A este respecto, podemos señalar que la CAPV dispone de un sistema de transporte ferroviario prácticamente inaccesible. Los datos obtenidos resultan contundentes: en cuanto a la accesibilidad física, el 78% de los entornos peatonales de la infraestructura son inaccesibles; el 78% de las estaciones también lo son; y en el 83% de los casos no se garantiza el recorrido peatonal desde la calle al andén.

Si bien en los últimos años ha sido importante el volumen de intervenciones que se han realizado, así como de actuaciones que se encuentran en la actualidad en proyecto, las carencias estructurales de accesibilidad del sistema ferroviario siguen siendo muy reseñables, por lo que aún se requieren considerables inversiones para garantizar el uso universal de estos servicios.

En cuanto al grado de la accesibilidad de los sistemas por carretera, se puede indicar que la situación de las principales terminales de autobús, así como de las paradas en todo el territorio de la comunidad autónoma, tampoco resulta satisfactoria. Asimismo, sigue sin alcanzarse la accesibilidad plena de la flota de autobuses que se utiliza para los recorridos interurbanos y de largo recorrido. A estos efectos, resultará determinante el cumplimiento de las condiciones técnicas que se impongan a los operadores durante la progresiva renovación de las concesiones de las líneas regulares de viajeros por carretera que se prevé en breve plazo.

La adopción de las medidas técnicas que garanticen la accesibilidad en la comunicación sigue siendo la asignatura pendiente en todo el sistema de transporte de la comunidad autónoma, incluso respecto a aquellos sistemas que desde el punto de vista de la accesibilidad física obtienen un resultado más favorable, como son el metro y el tranvía. La falta de provisión de elementos que garanticen el acceso a la información y la comunicación en los diferentes sistemas de transporte impide que las personas con discapacidad visual y auditiva puedan acceder de manera autónoma al transporte público.

Por último, debemos insistir en la necesidad de que las administraciones locales se impliquen en el acondicionamiento de los itinerarios peatonales y de acceso a las infraestructuras de transporte para que éstos resulten seguros y accesibles.

Hay que tener en cuenta la importancia de garantizar la accesibilidad durante toda la cadena de desplazamiento, desde el origen al destino, independientemente del número de las etapas realizadas y de los modos de transporte empleados.



CAPÍTULO X
RECOMENDACIONES

1. SISTEMA FERROVIARIO

La mejora de la calidad de los servicios ferroviarios de la CAPV y su conversión en alternativa capaz de competir con el vehículo privado y con otros medios de transporte público, exige la superación de las barreras que, hoy por hoy, condicionan el uso universal de este modo de transporte.

Con carácter general, a tenor del diagnóstico efectuado, se considera que:

- 1º **Los ayuntamientos deben priorizar las actuaciones dirigidas al** acondicionamiento de los **entornos peatonales** de las instalaciones.
- 2º **Se recomienda a los gestores de la infraestructura** (ADIF, FEVE, ETS-RFV):
 - La incorporación de material móvil plenamente accesible tanto en lo relativo a la relación andén-tren, como en el tránsito en el interior del vehículo y el acceso a la información y servicios prestados en la unidad móvil.
 - El acondicionamiento de los andenes para garantizar una relación andén-tren a nivel.
 - La realización de un **plan de supresión de pasos peatonales a nivel**, y la instalación o construcción de sistemas técnicos que garanticen el desplazamiento universal y seguro entre andenes.
 - La instalación de pasos a nivel de metal-caucho en las estaciones sin paso alternativo.
 - **La automatización de las puertas de acceso e interiores de las estaciones; la adaptación de las rampas y escaleras en los accesos, vestíbulos y andenes.**
 - **La implementación y la mejora de los sistemas de comunicación y señalización** en las instalaciones mediante la adopción de tecnologías innovadoras que permitan mejorar la accesibilidad para las personas con discapacidad visual y auditiva.
 - La mejora de las **condiciones de ergonomía y confort** durante toda la cadena de la accesibilidad: mobiliario, máquinas autoventa, aseos, etc.

En las fichas de síntesis que se incorporan en el [anexo I](#) de este informe se detallan con profusión las carencias detectadas y las actuaciones que en estos momentos están en ejecución, han sido proyectadas o están en fase de estudio de cada uno de los corredores ferroviarios inspeccionados. A partir del diagnóstico que la información obtenida permite realizar, se formulan las correspondientes recomendaciones específicas para cada una de las líneas estudiadas.

2. SISTEMA METROPOLITANO

Se proponen tres líneas de actuación para mejorar las condiciones de accesibilidad del sistema del metro de Bilbao:

1º Se recomienda al Ayuntamiento de Bilbao a que acondicione los entornos peatonales de todas las estaciones que presentan barreras, bien para la eliminación de las barreras físicas que condicionan el desplazamiento hacia la estación, o bien para la instalación de franjas táctiles de guiado que permita el recorrido peatonal hacia los ascensores, las rampas y las escaleras de acceso a los vestíbulos de las estaciones.

2º Se recomienda al Consorcio de Transportes de Bizkaia el desarrollo de las actuaciones dirigidas a procurar el incremento de la funcionalidad de la red de ascensores del metro mediante:

- La elaboración de mapas para la localización de los ascensores ubicados en la trama urbana, diseñados en un formato accesible para todos los usuarios.
- La señalización expresa y la reglamentación de las preferencias de uso por parte de las personas con movilidad reducida.
- El incremento de la capacidad de los ascensores en las estaciones de nueva construcción.

3º Se recomienda al Consorcio de Transportes de Bizkaia la implantación de los sistemas de guiado en las instalaciones del metro basados en las nuevas tecnologías, para procurar la accesibilidad de las personas con discapacidad visual. Para ello se deberá facilitar:

- La instalación de pavimento táctil, con bandas guía, en el recorrido que va desde el ascensor hacia los elementos y servicios del vestíbulo interior.
- La instalación de placas guía, en sistema Braille y en caracteres de altorrelieve, en las escaleras y en las rampas de acceso al andén que orienten a las personas con discapacidad visual hacia la dirección de circulación que desean tomar.
- La instalación en el andén de una señalización específica que permita a las personas con discapacidad visual reconocer durante la parada la posición del extremo de las unidades de metro más cortas.

- La instalación de franjas táctiles que orienten a las personas con discapacidad visual hacia la localización de la puerta de acceso a la unidad móvil.

3. SISTEMA TRANVIARIO

1º Se recomienda a los ayuntamientos de Vitoria-Gasteiz y de Bilbao que acondicionen los entornos peatonales de acceso a las paradas mediante la instalación de franjas podo táctiles de guiado en el pavimento.

En este sentido, se insta a las instituciones y entidades competentes a que se estudie la implantación de sistemas de guiado basados en las nuevas tecnologías –posicionamiento magnético, radiofrecuencia o guiado bluetooth–, que permitan mejorar de forma importante la accesibilidad y movilidad de las personas con discapacidad visual.

2º Se recomienda a Euskal Trenbide Sarea que adopte las siguientes medidas para procurar la accesibilidad universal en el tranvía de Bilbao:

- Se ha de garantizar la accesibilidad a las máquinas expendedoras de billetes y a los dispositivos de cancelación de viaje en la parada.
- Se ha de procurar que la información en la parada sea totalmente accesible.
- Se han de instalar los sistemas acústicos de posición de la puerta.
- Se han de instalar los sistemas de información en ‘Modo T’ en el interior de los tranvías.

3º Se recomienda a Euskal Trenbide Sarea, respecto al tranvía de Vitoria-Gasteiz, que estudie posibles soluciones que garanticen la plena seguridad del usuario de silla de ruedas en el tránsito peatonal entre la marquesina y la acera.

4. SISTEMA POR CARRETERA

1º Se recomienda a los ayuntamientos que resuelvan los problemas de accesibilidad que se plantean en los itinerarios peatonales de acceso a las paradas y a las dársenas de estacionamiento de todos los servicios de autobús, tanto urbanos como interurbanos.

2º Se recomienda a los ayuntamientos y a las diputaciones forales que elaboren planes especiales de acondicionamiento de las paradas de autobús para garantizar su plena funcionalidad, de tal manera que se encuentran libres de obstáculos que condicionen la aproximación del vehículo a la acera, así como el tránsito y el acceso a la plataforma del vehículo desde la acera o dársena de la persona con movilidad reducida. Asimismo, se recomienda, con carácter general, la instalación de tecnologías de localización de la marquesina y de provisión de información visual y

acústica en las paradas, además de la adaptación del mobiliario y la incorporación de apoyos isquiáticos complementarios.

3º En relación con las terminales de autobús de las capitales de los tres territorios, en primer lugar, cabe recordar que los equipamientos de Donostia-San Sebastián y Vitoria-Gasteiz se encuentran en una situación de provisionalidad, por cuanto los periodos de operación de ambas instalaciones se encuentran supeditados a los nuevos proyectos de estaciones intermodales. Bajo esta premisa, se ofrece una serie de recomendaciones que permitan mejorar las condiciones de uso y funcionalidad de las terminales durante la fase final de su operatividad:

- **Terminal de Donostia-San Sebastián:** Se recomienda al Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián el acondicionamiento de las instalaciones de la terminal, con el objeto de mejorar las condiciones de accesibilidad, confort y ergonomía de los usuarios durante la espera. En particular, debemos instar a la instalación de una marquesina amplia y funcional que ofrezca al viajero resguardo, comodidad e información estática y dinámica de los servicios de transporte. A su vez, será precisa la señalización de los itinerarios guía sobre el pavimento urbano para garantizar el acceso universal a los locales comerciales de los operadores.
- **Terminal de Vitoria-Gasteiz:** Se recomienda al Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz la mejora de las condiciones de acceso a la terminal mediante el acondicionamiento de las rampas y la automatización de las puertas de entrada al edificio. Asimismo, se insta al ayuntamiento a que garantice las condiciones de seguridad y resguardo de los usuarios durante la espera y el tránsito hacia las dársenas de estacionamiento, en particular, en el punto conflictivo de la calle José Mardones, tal como se refleja en el diagnóstico realizado.
- **Terminal de Bilbao:** Se recomienda al Ayuntamiento de Bilbao que promueva un acuerdo con la sociedad explotadora de Termibus y con los operadores de transporte, para la mejora de los accesos, el acondicionamiento de los mostradores de información y venta de billetes, la locución de la salida y llegada de los servicios a través de la megafonía, y la prolongación del itinerario guía existente hacia todos los puntos de servicio e interés de la terminal.

4º Se recomienda a los operadores de transporte que se señalicen adecuadamente en el interior del vehículo los escalones, las puertas y plataformas de acceso; se instalen barras guía con elementos táctiles para facilitar la localización de los asientos por las personas con discapacidad visual; así como que se habilite un dispositivo de cancelación de viajes en la puerta de acceso de las personas con movilidad reducida³².

³² La empresa y el personal de conducción tienen la obligación de facilitar el pago a los viajeros con movilidad reducida de acuerdo a lo dispuesto en el Decreto 126/2001, de 10 de julio, por el que se aprueban las Normas Técnicas sobre condiciones de accesibilidad en el transporte.

- 5º Se recomienda a los operadores de transporte** que adopten los programas de mantenimiento que sean necesarios para procurar que el parque de vehículos se encuentre en estado operativo de accesibilidad. Asimismo, se recomienda que dispongan de los planes de formación precisos para la plantilla de conductores sobre las necesidades de los viajeros con movilidad reducida.
- 6º Se recomienda al Departamento de Vivienda, Obras Públicas y Transportes que estudie la posibilidad de que, a través de la Autoridad del Transporte de Euskadi, se constituya un foro de trabajo** que integre a las administraciones concernidas en esta materia, empresas operadoras, fabricantes de vehículos, centros de investigación y usuarios, que fomente nuevas líneas de investigación para mejorar las condiciones de accesibilidad y ergonomía de los servicios de transporte por carretera con la integración de los sistemas inteligentes de transporte y de los sistemas basados en las nuevas tecnologías.
- 7º Se recomienda incrementar el presupuesto destinado a la adaptación de los vehículos de taxi a los parámetros de accesibilidad** para asegurar la cobertura poblacional mínima legalmente establecida (1/3.000 habitantes), permitiendo cumplir dicha ratio en ámbitos supramunicipales. Asimismo, se deben establecer actuaciones dirigidas a la sensibilización del colectivo de taxistas para concienciar sobre las necesidades de las personas con movilidad reducida.

5. SISTEMA AÉREO

- 1º En relación con las necesidades que se plantean sobre el aeropuerto de Loiu, se recomienda** el acondicionamiento con franjas táctiles de guiado de los itinerarios de acceso a la terminal y a los servicios y elementos presentes en el vestíbulo: mostradores de facturación, puntos de asistencia para las personas con movilidad reducida, aseos, etc. Asimismo, se considera preciso adaptar el mobiliario de la terminal, procurando también reservar asientos para personas con movilidad reducida tanto en el vestíbulo como en las zonas de salida.
- 2º En relación con las necesidades que se plantean sobre el aeropuerto de Hondarribia, se recomienda** el acondicionamiento con franjas táctiles de guiado de los itinerarios de acceso a la terminal y a los servicios y elementos presentes en el vestíbulo: mostradores de facturación, puntos de asistencia para las personas con movilidad reducida, aseos, etc. Asimismo, se considera preciso adaptar el mobiliario de la terminal, procurando también reservar asientos para personas con movilidad reducida tanto en el vestíbulo como en las zonas de salida.

A su vez, es necesaria la instalación de bucles de inducción magnética en los mostradores y en los puntos de información y asistencia al pasajero que faciliten el acceso a la comunicación de las personas con discapacidad auditiva.

Por último, se recomienda que se permita de nuevo el acceso a la terminal de los servicios regulares de autobús.

3º En relación con las necesidades que se plantean sobre el aeropuerto de Foronda, se recomienda el acondicionamiento con franjas táctiles de guiado los itinerarios de acceso a la terminal y a los servicios y elementos presentes en el vestíbulo: mostradores de facturación, puntos de asistencia para las personas con movilidad reducida, aseos, etc. Asimismo, se considera preciso adaptar el mobiliario de la terminal, procurando también reservar asientos para personas con movilidad reducida tanto en el vestíbulo como en las zonas de salida.

Se debería adquirir un vehículo ambulift que garantice la seguridad del embarque y desembarque de las personas con movilidad reducida, usuarias de sillas de ruedas.