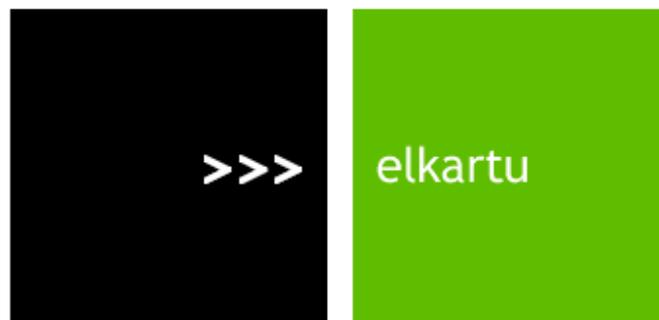


MEMORIA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE LAS CONDICIONES DE
ACCESIBILIDAD DEL TRANSPORTE PÚBLICO DE AUTOBÚS EN
GIPUZKOA



I.- INTRODUCCIÓN

elkartu es una asociación sin ánimo de lucro y declarada de utilidad pública que desde sus inicios y a lo largo de su trayectoria de casi treinta y cinco años ha tenido por objeto reivindicar y defender los derechos de las personas con discapacidad física desde la acción unitaria y coordinada del movimiento asociativo.

Este trabajo de reivindicación y coordinación ha constituido siempre la principal línea que ha marcado la actuación de la Federación, que a lo largo de su recorrido ha desarrollado una serie de servicios y actividades para facilitar e impulsar el proceso de integración, normalización y participación social de las personas con discapacidad física. Algunas de estas acciones han estado dirigidas, con carácter general, a la mentalización y cambio de actitudes y comportamientos de la sociedad y sus instituciones, y otras más directamente encauzadas al propio colectivo de personas con discapacidad.

Por tanto, el fin principal de **elkartu** es la consecución de una sociedad plenamente inclusiva en la que las personas con discapacidad física puedan desarrollarse y participar en condiciones de igualdad con el resto de la ciudadanía. En este marco, la defensa y promoción de las condiciones de accesibilidad universal de los bienes, servicios y productos ha constituido y constituye uno de los ejes fundamentales de la actuación de la Federación, dado que la accesibilidad se configura como un derecho fundamental para garantizar la plena participación de las personas con discapacidad física en la comunidad.

Por tanto, este proyecto de investigación aborda la necesidad de garantizar e impulsar las condiciones de accesibilidad universal del transporte público de Gipuzkoa, en este caso los servicios de autobuses, y lo hace poniendo en el centro de la actuación investigadora la participación de las propias personas usuarias como forma de empoderamiento de las personas con discapacidad en la defensa y promoción de los derechos legalmente reconocidos.

En definitiva, a través de este Estudio continuamos con nuestra labor reivindicativa de transformación social desde la convicción de que los resultados obtenidos permitirán al propio colectivo, así como a las instituciones públicas y privadas y a la ciudadanía en su conjunto, avanzar en la consecución de una sociedad plenamente inclusiva donde se garantice la igualdad de oportunidades para todas las personas desde el reconocimiento y el respeto a la diversidad.

II.- OBJETO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El proyecto tiene por objeto fundamental analizar objetivamente las condiciones de accesibilidad universal que se dan en la utilización del transporte público de autobús de Gipuzkoa por las personas con movilidad reducida, para contar así con la información necesaria que permita reivindicar la adopción de las medidas necesarias para garantizar el acceso y utilización del transporte público por toda la ciudadanía en condiciones de igualdad.

En cuanto a los objetivos específicos del análisis propuesto pueden resumirse en los siguientes:

- Determinar el grado de cumplimiento del servicio de autobuses urbanos e interurbanos a las condiciones de accesibilidad universal legalmente previstas, analizando para ellos los distintos aspectos que inciden en este medio de transporte público.
- Sintetizar información cuantitativa y cualitativa sobre la utilización del servicio público de autobuses en Gipuzkoa con el objeto de determinar las propuestas de mejora correspondientes en lo referido a sus condiciones de accesibilidad universal.
- Profundizar en la colaboración e incidencia con las instituciones competentes en materia de transporte de autobús con el objeto de adoptar las políticas y medidas necesarias para avanzar en la garantía de las necesarias condiciones de accesibilidad del transporte público de Gipuzkoa.
- Impulsar la participación de las propias personas con discapacidad física en el análisis, reivindicación y seguimiento de las políticas públicas con incidencia en los derechos de las personas con discapacidad.
- Profundizar en la incorporación de las dinámicas participativas en el desarrollo de las actuaciones de la Federación.
- Disponer de datos y conclusiones con el objeto de diseñar las medidas necesarias que permitan concienciar al conjunto de la ciudadanía sobre la necesidad de garantizar bienes, servicios y productos accesibles para todas las personas.
- Avanzar en las acciones necesarias para dar un nuevo impulso a las políticas en materia de accesibilidad universal con motivo del cumplimiento de los 20 años desde la aprobación de la Ley 20/1997 para la Promoción de la Accesibilidad.

III.- ENCUADRE TEÓRICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

En el ámbito internacional, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York el 13 de diciembre de 2006, establece que *"en la elaboración y aplicación de la legislación y políticas para hacer efectiva la presente Convención, y en otros procesos de adopción de decisiones sobre cuestiones relacionadas con las personas con discapacidad, los Estados Partes celebrarán consultas estrechas y colaborarán activamente con las personas con discapacidad, incluidos los niños y las niñas con discapacidad, a través de las organizaciones que las representan"* (art. 4.3) y *"los Estados Partes recopilarán información adecuada, incluidos datos estadísticos y de investigación, que les permita formular y aplicar políticas, a fin de dar efecto a la presente Convención"* (art. 31.1).

Desde la perspectiva europea, la Estrategia Europea sobre Discapacidad (2010-2020) recoge una serie de medidas a adoptar en los ámbitos primordiales de actuación identificados (accesibilidad, participación, igualdad, empleo, educación y formación, protección social, sanidad y acción exterior), y las mismas se sustentan en determinados instrumentos generales entre los que se incluyen las estadísticas y la recopilación y seguimiento de datos, estableciendo que *"la actuación de la UE apoyará y complementará los esfuerzos de los Estados miembros por recoger datos y elaborar estadísticas que pongan de relieve las barreras que impiden a las personas con discapacidad ejercer sus derechos"*.

4

El ordenamiento jurídico estatal, a través del 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, determina que *"las administraciones públicas fomentarán la innovación e investigación aplicada al desarrollo de entornos, productos, servicios y prestaciones que garanticen los principios de inclusión, accesibilidad universal, diseño para todas las personas y vida independiente en favor de las personas con discapacidad. Para ello, promoverán la investigación en las áreas relacionadas con la discapacidad en los planes de investigación, desarrollo e innovación (I+D+i)"* (art. 71.1).

Por otra parte, la Estrategia Española sobre Discapacidad 2012-2020 recoge expresamente que *"se promoverá el intercambio de datos estadísticos entre el Instituto Nacional de Estadística y los órganos equivalentes de las Comunidades Autónomas, así como la inclusión de investigaciones sobre discapacidad, considerando también la perspectiva de género, en el diseño de las operaciones estadísticas de los diversos institutos. Se procurará también la cooperación en el estudio y análisis de encuestas realizadas fuera de los institutos oficiales y la integración de las realizadas por estos con las anteriores"*.

En el ámbito del País Vasco, el art. 6 de la Ley 12/2008, de 5 de diciembre, de Servicios Sociales, establece que *"la finalidad del Sistema Vasco de Servicios Sociales es promover, en cooperación y coordinación con otros sistemas y políticas públicas, el bienestar social del conjunto de la población"*, estando entre sus objetivos esenciales

"promover la autonomía personal y prevenir y atender las necesidades personales y familiares derivadas de la dependencia", así como "prevenir y atender las situaciones de exclusión y promover la integración social de las personas, de las familias y de los grupos". Y con vistas a alcanzar dichos objetivos, se articularán mecanismos orientados a "detectar las necesidades sociales susceptibles de ser atendidas en el ámbito de los servicios sociales y planificar los servicios y prestaciones más idóneas para responder a dichas necesidades".

En definitiva, el proyecto de investigación desarrollado por elkartu se enmarca en las políticas públicas que, en colaboración con el movimiento asociativo que representa a las personas con discapacidad física, apoyan la labor de investigación que permita detectar la situación y necesidades del colectivo con el objeto de adoptar las medidas necesarias dirigidas a mejorar su calidad de vida y promover su plena y efectiva inclusión y participación social.

IV.- MARCO NORMATIVO

La delimitación y análisis del marco normativo tiene un valor fundamental en el presente proyecto, dado que uno de los objetivos principales del mismo no es otro que el examen del grado de cumplimiento de la normativa de accesibilidad en el ámbito del servicio público de autobuses urbanos e interurbanos.

En el ámbito internacional, la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, hecho en Nueva York, el 13 de diciembre de 2006, señala en su art. 9.1 que *"a fin de que las personas con discapacidad puedan vivir en forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida, los Estados Partes adoptarán medidas pertinentes para asegurar el acceso de las personas con discapacidad, en igualdad de condiciones con las demás, al entorno físico, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, y a otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales"*.

La Estrategia Europea sobre Discapacidad 2010-2020: un compromiso renovado para una Europa sin barreras recoge como uno de los ámbitos fundamentales de actuación la accesibilidad y determina que *"la accesibilidad es una condición previa a la participación en la sociedad y en la economía, y la UE tiene un largo camino que recorrer para conseguirla. La Comisión propone utilizar instrumentos legislativos y de otro tipo, como la normalización, para optimizar la accesibilidad al entorno construido, el transporte y las TIC, en consonancia con las iniciativas emblemáticas de la «Agenda digital» y la «Unión por la innovación"*. Asimismo, señala que *"la intervención de la UE apoyará y complementará actividades nacionales destinadas a poner en práctica la accesibilidad y eliminar las barreras actuales, y a mejorar la disponibilidad y la variedad de tecnologías de apoyo"*, y determina como objetivo *"garantizar la accesibilidad a los bienes y servicios, en especial los servicios públicos y los dispositivos de apoyo para las personas con discapacidad"*.

En lo referido al ámbito estatal, el 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 reconoce en su art. 22.1 que *"las personas con discapacidad tienen derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. Para ello, los poderes públicos adoptarán las medidas pertinentes para asegurar la accesibilidad universal, en igualdad de condiciones con las demás personas, en los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, el transporte, la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social y en otros servicios e instalaciones abiertos al público o de uso público, tanto en zonas urbanas como rurales"*.

Por su parte, el 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, regula en su anexo V las condiciones básicas de accesibilidad en el transporte urbano y suburbano en autobús.

En el ámbito autonómico, la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad, que *"tiene por objeto garantizar la accesibilidad del entorno urbano, de los espacios públicos, de los edificios, de los medios de transporte y de los sistemas de comunicación para su uso y disfrute de forma autónoma por todas las personas y en particular por aquellas con movilidad reducida, dificultades de comunicación o cualquier otra limitación psíquica o sensorial, de carácter temporal o permanente"*, determina en su art. 5.1 que *"los transportes públicos de viajeros competencia de las Administraciones públicas vascas garantizarán su accesibilidad en los términos previstos en la presente ley y en sus normas de desarrollo"*.

6

El Decreto 126/2001, de 10 de julio, por el que se aprueban las Normas Técnicas sobre Condiciones de Accesibilidad en el Transporte, que tiene por objeto *"establecer las condiciones técnicas de accesibilidad que han de reunir las infraestructuras y el material móvil, al objeto de garantizar la accesibilidad de las personas al transporte, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 20/1997, de 4 de diciembre, para la Promoción de la Accesibilidad"*, establece en su art. 4.2 las condiciones de accesibilidad en los autobuses.

En el ámbito territorial, cabe destacar que el Reglamento de armonización de los servicios públicos regulares de transporte de personas viajeras por carretera en el ámbito de las Administraciones guipuzcoanas integradas en la Autoridad Territorial del Transporte de Gipuzkoa señala en su artículo 2 que *"la Administración titular del servicio de transporte utilizará todas las herramientas a su alcance para garantizar la progresiva accesibilidad y la movilidad de todas las personas"*, mientras que al definir la accesibilidad universal determina que *"los sistemas de transporte colectivo han de seguir la pautas de diseño de la Accesibilidad Universal a fin de poder ofrecer un servicio apropiado a cualquier persona usuaria potencial, tomando en consideración la diversidad humana y los requerimientos correspondientes que se plasman en un conjunto de especificaciones técnicas de diseño accesible en cada uno de los modos de transporte y en sus mutuas interacciones"*. Asimismo, según el art. 5 *"la empresa*



operadora de transportes estará obligada al cumplimiento de la normativa sobre accesibilidad universal en los transportes públicos recogida en la legislación vigente que sea de aplicación y, en todo caso, en el correspondiente título concesional o documento en virtud del cual le haya sido confiada la explotación del servicio" .

V.-INVESTIGACION PARTICIPADA

La defensa y promoción de las necesarias condiciones de accesibilidad del sistema de transporte público de Gipuzkoa constituye uno de los ejes fundamentales de la actuación de elkartu, al tratarse de un factor fundamental para el impulso de la participación comunitaria de las personas con discapacidad física.

Por tanto, en el marco del impulso de la participación del colectivo al que representa la Federación, se ha realizado una investigación participada sobre la situación del transporte urbano e interurbano.

La accesibilidad, la posibilidad de poder utilizar el transporte público es un derecho para el colectivo de personas con discapacidad, -derecho que muy frecuentemente se ve vulnerado por no garantizar que todos los autobuses estén adaptados, porque las paradas no son accesibles para subir y bajar adecuadamente del autobús, porque no se arrodillan los autobuses para facilitar el acceso y descenso de los y las viajeros/as que así lo precisan, etc. Hecho que lleva consigo el que las personas con discapacidad no puedan utilizar el transporte urbano e interurbano en condiciones de igualdad.

A través de la investigación participativa llevada a cabo, hemos pretendido conocer las dificultades que habitualmente se encuentran las personas con discapacidad para poder utilizar el autobús (paradas, la accesibilidad en los autobuses tanto urbanos como interurbanos, el uso de la rampa, el espacio reservado, la movilidad interior, el aviso de llamada, el aviso acústico para las personas con discapacidad visual...), así como el trato del personal hacia las personas con discapacidad. Realizar un diagnóstico objetivo para poder llevar a cabo las acciones necesarias para garantizar la utilización del autobús como medio de transporte habitual y ordinario.

VI. - MEMORIA DE INVESTIGACION PARTICIPADA

VI.I.- METODOLOGIA

Esta investigación ha sido llevada a cabo a través de la participación de personas con discapacidad que son las que han realizado los itinerarios y han rellenado las fichas para recoger los datos cuantitativos - para lo que se han servido de una ficha de recogida de datos que se anexa (Anexo I)

Han sido fundamentales los grupos de discusión organizados para poner en común los datos obtenidos, para corroborarlos y para recoger los datos cualitativos - que vienen a verificar los datos obtenidos en los itinerarios realizados -

Las Fases para la realización de la investigación participada han sido las siguientes:

FASE 1: DISEÑO DEL PROYECTO: Se han llevado a cabo las siguientes acciones:

- * ACCION 1: Selección del personal técnico participante en la investigación participada
- * ACCION 2: Formación del personal técnico
- * ACCION 3: Elaboración de la ficha de recogida de la información
- * ACCION 4: Selección de las personas que han participado en los itinerarios que se han realizado, así como de los grupos de discusión
- * ACCION 5: Reuniones con los participantes seleccionados para organizar la realización de itinerarios, explicación de cómo rellenar la ficha etc.

ACCION 6: Calendarización de los itinerarios a realizar, así como de los grupos de discusión

FASE 2: REALIZACION DE ITINERARIOS:

- * ACCION 1: Concertación y posterior realización de los itinerarios acordados.
- * ACCION 2: Recopilación de los datos extraídos de los itinerarios realizados

Los itinerarios llevados a cabo han sido los siguientes:

- Zumarraga-Lazkao G005, 9228 GYB
- Ataun-Legorreta
- Lazkao-Zumarraga
- Zumarraga-Eskoriatza
- Zumarraga-Antzuola
- Donostia-Zumarraga

- Zumarraga - Arrasate
- Zumarraga - Donostia
- Donostia- Hondarribi
- Donostia (Boulevarda-Antiguo), (Antiguo-Boulevard), (Gros- Antiguo), (Antiguo-Alza), (Boulevard-Alza),
- Hernani- Donostia (Oquendo)
- Hernani- Amara
- Hondarribi - Irun
- Irun - Hondarribi
- Irun (Fermín Calbetón - La Salle)
- Hernani - Astigarraga- Donostia (Por autovía Urumea)
- Hernani - Astigarraga- Donostia (Por Martutene y Loiola)
- Hernani- Aiete- Donostia
- Andoiaín - Urnieta - Hernani - Hospitales
- Donostia - Orio- Zarauz
- Getaria - Zumaia
- Donostia - Tolosa
- Legazpi - Brinkola

FASE 3: ANALISIS DE DATOS OBTENIDOS Y ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES PRELIMINARES

10

* ACCION 1: Análisis de los datos extraídos, a través de la correspondiente herramienta informática.

* ACCION 2: Estudio de las diferentes variables especificadas objeto de análisis

* ACCION 3: Elaboración de un primer informe de conclusiones preliminares.

FASE 4: GRUPOS DE DISCUSIÓN:

* ACCION 1: Organización y realización de grupos de discusión sobre el tema objeto de estudio.

FASE 5: ELABORACION Y PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL

* ACCION 1: Elaboración de las conclusiones preliminares y la de las aportaciones recogidas en los grupos de discusión

* ACCION 2: Elaboración, una vez analizadas las conclusiones preliminares y las aportaciones recibidas en los diferentes grupos de discusión, del informe final.

V.II.- PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACION PARTICIPADA

Han participado 21 personas con discapacidad de las cuales 12 son mujeres y 9 son hombres. Las personas que han participado tienen discapacidad física y visual. La mayor parte de las personas que han participado son usuarias de sillas de ruedas.

V.III.- CALENDARIZACION

FASE 1: DISEÑO DEL PROYECTO: Junio y Julio 2017

FASE 2: REALIZACION DE ITINERARIOS: Julio, Agosto y Septiembre 2017

FASE 3: ANALISIS DE DATOS OBTENIDOS Y ELABORACIÓN DE CONCLUSIONES PRELIMINARES: Octubre 2017

FASE 4: GRUPOS DE DISCUSIÓN: Noviembre y Diciembre 2017

FASE 5: ELABORACION Y PRESENTACIÓN DEL INFORME FINAL: Diciembre 2017

V.IV.- LINEAS e ITINERARIOS ANALIZADOS

11

Las líneas han sido las siguientes:

- Tolosaldea
- Urola Erdia
- Buruntzaldea
- Goierri
- Oarsoaldea-Bidasoa
- Urola Kosta
- Debabarrena
- Debagoiena
- Largo recorrido
- Urola Garaia

Los itinerarios realizados han sido:

- Zumarraga-Lazkao G005, 9228 GYB
- Ataun-Legorreta
- Lazkao-Zumarraga
- Zumarraga-Eskoriatza
- Zumarraga-Antzuola
- Donostia-Zumarraga
- Zumarraga - Arrasate
- Zumarraga - Donostia
- Donostia- Hondarribi
- Donostia (Boulevarda-Antiguo), (Antiguo-Boulevard), (Gros- Antiguo), (Antiguo-Alza), (Boulevard-Alza),
- Hernani- Donostia (Oquendo)
- Hernani- Amara
- Hondarribi - Irun
- Irun - Hondarribi
- Irun (Fermín Calbetón - La Salle)
- Hernani - Astigarraga- Donostia (Por autovía Urumea)
- Hernani - Astigarraga- Donostia (Por Martutene y Loiola)
- Hernani- Aiete- Donostia
- Andoiaín - Urnieta - Hernani - Hospitales
- Donostia - Orio- Zarauz
- Getaria - Zumaia
- Donostia - Tolosa
- Legazpi - Brinkola

12

V.V.- INFORME DE LAS LINEAS E ITINERARIOS REALIZADOS (ANEXO II)

En este informe se recogen los resultados obtenidos en el análisis de accesibilidad de las líneas e itinerarios realizados.

Estos itinerarios han sido realizados por personas con discapacidad física y visual:

- El 45% de los autobuses han sido analizados por personas usuarias de silla de ruedas
- El 11 % por personas con movilidad reducida
- El 43% por personas con discapacidad visual.

Han sido analizados un total de 44 autobuses, 29 (66%) son interurbanos, 15 (34%) urbanos. Y, estos son los datos recogidos:

V.VI. - CONCLUSIONES DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN REALIZADOS

CONCLUSIONES:

Una opinión general y compartida por las participantes es que, aunque haya habido grandes avances en los últimos 20 años, el transporte público, en general, no es todavía accesible para todas las personas. La accesibilidad es uno de los primeros pasos a dar en el camino de conseguir la igualdad de la ciudadanía, por lo que hay mucho que hacer en este ámbito.

Las dificultades con las que se encuentran las personas con discapacidad a la hora de utilizar el transporte público se pueden dividir en tres grupos:

- a. Estructurales o relativas a la información.
- b. De mantenimiento (por que las cosas no funcionan como tendrían que funcionar).
- c. Relacionadas con el factor humano (por falta de formación y sensibilidad con cada tipo de discapacidad).

Respecto a la información que hay en las marquesinas o dentro de los autobuses se hacen las siguientes reflexiones:

- Las sillas reservadas para las personas con diferentes discapacidades deberían tener un sistema de color o algo permanente para que la gente las pueda diferenciar (las pegatinas acaban despegándose porque la gente las quita o por otros motivos). Se propone instalar un dispositivo o sistema con luz que se active con su tarjeta (MR) para no tener que estar siempre ellas pidiendo a la gente que se levante. De todas formas, se recalca, que la responsabilidad siempre es de la persona conductora y si el asiento está ocupado sin razón, habría que decírselo a ella para que tomara las medidas oportunas.
- La información dinámica, la que va cambiando, es complicada que esté en braille pero la estática debería de estarlo. La información que se da en paneles sobre las llegadas de los autobuses, por ejemplo, se debería dar por audio y activarlo con un mando. En este caso, hay que asegurarse de hacer bien las cosas y de no poner el altavoz muy arriba (tal y como sucede en algunas paradas) para que se pueda escuchar.
- Audios dentro de los autobuses: En la comisión de movilidad del Ayuntamiento está planteado el tema del audio permanente, pero hay que investigar y mejorarlo porque en los autobuses de Donostia, por ejemplo, el conductor solo puede activar - desactivar el audio, pero no controlar el volumen. Una persona participante en el taller ha hecho un pequeño estudio sobre este tema. Al entrar en los autobuses de Donosti el audio nunca está activado y pueden suceder tres cosas:
 - a. Que la persona conductora te pregunte: ¿Te pongo el audio?
 - b. Que te ponga el audio directamente si es evidente que no puedes ver
 - c. Que no te ponga el audio ni te diga nada

- En los autobuses de Lurraldebus que van desde San Pedro y Hondarribi a Donostia, cada vez que se abre la puerta de la persona conductora se da la información sobre dónde está el autobús en ese momento y de su recorrido. En este caso, está descartado el tema del mando.

Las rampas para poder acceder y bajar de los autobuses:

- Aunque en el tema de las rampas se haya mejorado muchísimo, sobre todo en Donostia y alrededores, no es éste el caso de Goierri. A una usuaria le ha pasado tener que estar esperando 43 minutos a que llegara otro autobús porque no funcionaba la rampa y no podía acceder a él.

Suelo antideslizante:

- Es importante que el suelo sea de este material porque si no, es inevitable que las sillas de ruedas y las muletas se muevan (aunque estén atadas) y “patinen”.

Quejas y denuncias:

- Hay unanimidad en el tema de que no se hace el mantenimiento necesario de los autobuses para que todo funcione como tiene que funcionar. Comentan que, aunque cuesta mucho que se hagan las normas, cuesta más que se cumplan y ahí está la labor de las personas usuarias a la hora de denunciar. Tomando como ejemplo el caso de una persona que escuchó a un chófer quejarse porque llegaba una silla de ruedas, en ese mismo instante habría que poner una denuncia indicando el número de matrícula del autobús.
- Los episodios que se suceden constantemente hacen que las personas usuarias se sientan “diferentes”/“raras”, porque ante sus protestas muchas veces las personas conductoras les dicen que sus sillas no están homologadas.
- Se muestran cansadas por tener que estar siempre denunciando ellas, pero entienden que es el camino y lo que tienen que hacer al ser las primeras afectadas y protagonistas. “Tenemos que ser el motor porque somos las primeras interesadas”.
- Se recalca la importancia de dar formación continua a las personas conductoras porque muchas veces, aunque se haga, puede pasar mucho tiempo sin que suba al autobús una persona en silla de ruedas y, por tanto, se les olvida lo aprendido.

Personas acompañantes:

- La ley hace una interpretación restrictiva de lo que es la discapacidad (muchas veces parece que se limita a las personas que necesitan una silla de ruedas) y esto provoca situaciones incómodas.
- El chófer o la chófer nunca tendría que decidir si la persona con discapacidad necesita acompañante o no.
- En la tarjeta de MR debería de poner "Acompañante gratis" y esto evitaría muchos problemas y situaciones incómodas.
- Muchas veces es imposible viajar con perro porque los autobuses están demasiado llenos y no nos damos cuenta de que la accesibilidad no puede depender de horarios.

En general:

- Es básico que los autobuses esperen a que TODAS las personas usuarias estén listas/ sentadas/ atadas para seguir con el trayecto.
- Se insiste en que el problema es que el transporte público no es "para todos/as" y muchas veces se prefiere pagar una beca de transporte a la persona que lo necesita. Esto convierte a esa persona en menos independiente de lo que podría ser.
- Tendría que ser obligatorio que los autobuses bascularan siempre porque esta medida favorece a TODA la ciudadanía, no sólo a personas en silla de ruedas, también a personas mayores, embarazadas, con muletas, etc.

15

BUENAS PRÁCTICAS: En este apartado, las personas participantes en el taller dan cuenta de las buenas experiencias que han tenido a la hora de utilizar líneas de autobús concretas, sobre todo, en recorridos nacionales. Por ejemplo, el autobús que va desde Logroño a Madrid tiene instalado y activado siempre el audio permanente y funciona de forma correcta o el autobús que había antes a Peñíscola era estupendo porque podían viajar dos personas en silla de ruedas juntas y además las personas profesionales eran majísimas.

SENSIBILIZACIÓN:

- Se reconoce que lo habitual es que las personas profesionales del sector sean buenas profesionales y de hecho, esto es lo más importante porque muchas veces la actitud de quien responde soluciona muchísimos malentendidos y problemas.



- Se debería controlar muchísimo más en las adjudicaciones y contratos que las empresas cumplen con los requisitos en cuanto a garantizar la accesibilidad.
- El reto es conseguir que las quejas de las personas usuarias lleguen hasta las normativas y luego se cumplan.
- Las personas que tienen diferentes discapacidades deberían de participar en la elaboración de reglamentos.
- La ley tiene letra y espíritu y hay que cumplir con las dos, no tiene que dejar margen para la interpretación.

ANEXO 1.

17

Ficha de Recogida de Datos

ESTUDIO-DIAGNÓSTICO ACCESIBILIDAD PMR y TRANSPORTE EN GIPUZKOA



Observador/colaborador (indique nombre, apellidos, tfno. contacto):

PARADA AUTOBUS

IDENTIFICACIÓN DEL EQUIPAMIENTO

Servicios regulares	Administración competente:
Denominación:	Ayto. DFG GV Estado
Localización:	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Calle:	Población:
Sentido:	
Área de influencia (marque con una "X" la casilla correspondiente):	
Urbano: <input type="checkbox"/>	Interurbano: <input type="checkbox"/>
Regional: <input type="checkbox"/>	Internacional: <input type="checkbox"/>
parada para varios destinos, (indique nº):	
Urbano: <input type="checkbox"/>	Interurbano: <input type="checkbox"/>
Regional: <input type="checkbox"/>	Internacional: <input type="checkbox"/>

DIAGNÓSTICO DEL EQUIPAMIENTO (CHECKING LIST)

TIPO	CUESTIONARIO	SI	NO	OBSERVACIONES
exterior	¿existen barreras en el itinerario a la parada?			
	¿aceras sin rebajes?			
	¿rebajes en mal estado?			
	Otro, ¿cuál? Describe			
OPERATIVIDAD	¿El pavimento interior es antideslizante, compacto, uniforme?			
	¿Permite un diámetro de giro mayor o igual a 1,80 m.?			
	¿La anchura de paso a la parada es mayor o igual a 1 m.?			
	¿La parada dispone de marquesina?			

	¿Se trata de un modelo de marquesina protegido y con asientos adaptados?			
	¿La marquesina deja una franja lateral libre mayor o igual a 1,80 m.?			
	¿El acceso a la parada desde la calzada/acera está a nivel? Si no lo está, ¿existe rampa accesible?			
	¿Existe plataforma elevada sobre la calzada para facilitar el acceso/descenso del autobús o el vehículo se puede aproximar a la acera?			
	¿La información de los servicios de transporte está situada a una altura entre 1.10 y 1.40 m.?			
	¿Dicha información contiene la relación de los servicios accesibles y horarios de paso?			
	¿El panel, dispone de información sonora? ¿Esta información se acciona por mando?			
SEGURIDAD	¿La parada se encuentra situada en una zona segura, peatonal, sin coexistencia con la calzada?			
	¿La parada está situada en un entorno urbano?			
	¿La parada dispone de buena iluminación?			
	¿La parada dispone de apartadero para el bus?			
	¿Coexisten aparcamientos en los extremos de la parada?			



ANEXO 2.

20

Informe de Resultados

INTRODUCCION

En este informe se recogen los resultados obtenidos en el análisis de accesibilidad de las líneas e itinerarios realizados.

Estos itinerarios y análisis han sido realizados por personas con discapacidad física y visual:

- El 45% de los autobuses han sido analizados por personas usuarias de silla de ruedas
- El 11 % por personas con movilidad reducida
- El 43% por personas con discapacidad visual.

Han sido analizados un total de 44 autobuses, 29 (66%) son interurbanos, 15 (34%) urbanos. Y, estos son los datos recogidos:

DATOS RECOGIDOS

Los aspectos analizados han sido los siguientes:

- **Los autobuses**
 - o El acceso
 - o El interior de los autobuses
 - o La validación del billete o de la tarjeta
 - o Los asientos reservados
 - o Los anclajes
 - o La información
 - o La actitud de los/as choferes
- **Las paradas de autobús**
 - o Las marquesinas
 - o Las zonas seguras
 - o La información

AUTOBUSES

- ACCESO:



En cuanto al acceso señalar que en el 16% de los viajes realizados se han recogido incidencias que no ha permitido que las personas usuarias hayan podido realizar el itinerario. -El 35% de las personas que han tenido estas dificultades eran usuarias de sillas de ruedas. -

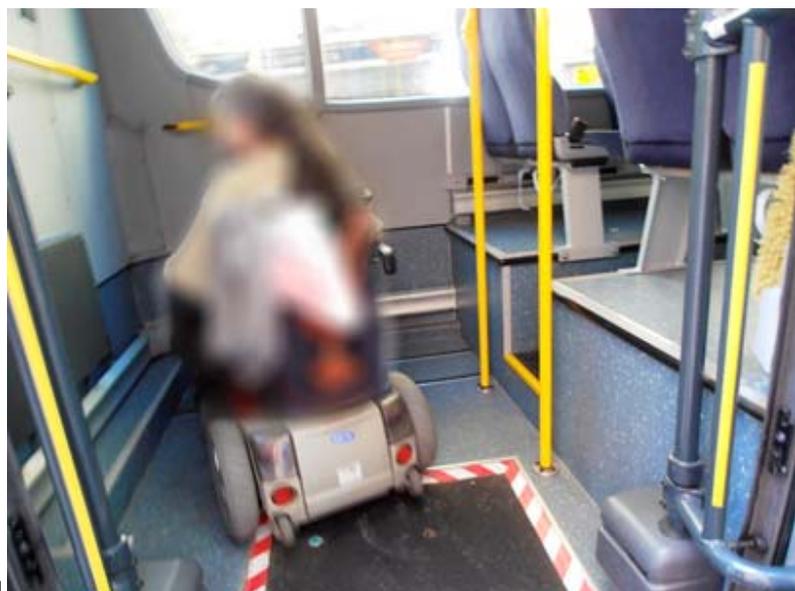
En el 71% de las incidencias recogidas la compañía de autobuses no ha dado respuesta alguna a la dificultad surgida ni ha presentado una alternativa que garantizará que la persona usuaria pudiera viajar.

En cuanto a la basculación señalar que únicamente en el 16% de los itinerarios realizados ha sido realizada la basculación, aspecto que ha creado situaciones de peligro a las personas usuarias de silla de ruedas o con Movilidad reducida usuarias del autobús.

- INTERIOR:

Al analizar el interior de los autobuses se recoge que en el 52% de los autobuses el pavimento utilizado **NO** es antideslizante, aspecto que causa situaciones de peligro a las personas usuarias del transporte público.

En cuanto a las plazas reservadas para personas usuarias de sillas de ruedas, señala que



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN SOBRE L

únicamente el 25 % de los autobuses tienen **una sola plaza** para la colocación de personas usuarias de silla de ruedas -a pesar de que la normativa indique que como mínimo deberán de contar con dos plazas reservadas para personas usuarias de sillas de ruedas-

El acomodarse en estas plazas reservadas para personas usuarias de sillas de ruedas tampoco es tarea fácil, Únicamente el 25% de ellas asegura haber podido **acomodarse en el espacio reservado sin problemas -girando adecuadamente-**

El 45% de las personas usuarias de silla de ruedas refieren que el **timbre de aviso de petición de apertura de la rampa está inutilizado.**

Cabe señalar en este apartado que en los nuevos autobuses se han colocado dos botones, uno de stop y otro que tiene un símbolo de "carrito de niños", que es el que activa la petición de apertura de rampa.

Otra de las dificultades detectadas es el desplazamiento dentro del autobús, de forma que en el 63% de los autobuses, **NO** ha sido posible que las personas usuarias con discapacidad hayan podido **desplazarse en el interior del autobús**, desde la entrada hasta la salida.

- VALIDACION DEL BILLETE O LA TARJETA

23



En este apartado hay que señalar que también se han recogido diferentes incidencias que tienen que ver con las dificultades que han tenido las personas que han realizado los itinerarios a la hora de realizar el pago del billete.

Hay que señalar que en 47% de los viajes realizados las personas con discapacidad han tenido problemas para **validar el billete**

El 18% de las personas usuarias **no han podido validar el billete** de autobús de manera autónoma. Esta situación ha sido generada por la falta de paciencia del chófer, por no ser accesibles las máquinas, entre otras.

- ASIENTOS RESERVADOS

El 68% de las personas constata que hay asientos específicos reservados para personas con movilidad reducida, sin embargo, también se constata que el 11% de estos asientos están situados en el espacio reservado



para las personas usuarias de silla de ruedas, aspecto que complica la situación a las personas con movilidad reducida. Esta no es la única dificultad que encuentran para la utilización de los asientos reservados; de esta forma el 100% de personas con movilidad reducida dicen tener problemas para saber si las personas usuarias de estas plazas son personas que realmente la necesitan, por lo que ven la necesidad de identificarse de alguna manera al usar estas plazas.

24

- ANCLAJES



Respecto a los anclajes utilizados en los autobuses hay que señalar que, aunque existan en los autobuses, éstos no suelen ser utilizados en los autobuses de piso bajo. También señalan que los

cinturones no son suficientes, ni adecuados, ni garantizan su correcta colocación de forma autónoma. Por otra parte, también se encuentran con que la flota de choferes no ayuda a colocarlos aspecto que genera inseguridad entre las personas usuarias de sillas de ruedas cuando no pueden viajar acompañadas.

Existe consenso en que es necesario la utilización de los cinturones debido a la velocidad a la que circulan los autobuses - sobre todo los interurbanos - y también debido a suelo deslizante de los autobuses.

- INFORMACION

El 93% de los autobuses no dispone de **información adecuada** dentro del autobús.

- La letra que se utiliza es pequeña, carece también de contraste, lo que hace imposible a la ciudadanía en general y a las personas con discapacidad visual en concreto acceder a la información que se Brinda en los autobuses.

93% de las personas detecta que no hay **información adecuada en Braille** ni en ningún sistema accesible a personas con discapacidad visual.

47% de los usuarios han dicho que el **sistema de audio** no estaba funcionando. En el 10% de los casos se ha negado el chófer a activarlo. Se dan cuestiones como que una persona nos ha comentado, que el chófer le dijo que no funcionaba el audio, y la persona usuaria pudo activarlo con el mando. En otras ocasiones el audio, aunque está funcionando, este funciona con el sonido más bajo, por lo que no se oye (18%).

25

- CHOFER

El 75% de los usuarios constatan que la **actuación del/ de la chófer** ha sido correcta. El 25% de personas sin embargo han tenido dificultades. Entre ellas merecen destacar las siguientes:

- la negación a activar la rampa o la actitud de no buscar una solución cuando al accionarla esta no funcionaba - hacienda que la persona tuviera que esperar al siguiente autobús - (10%)
- La negación a poner el audio en funcionamiento (10%)
- Una persona usuaria se encontró con que le negaron el que la persona acompañante viajara gratis. - Le solicitaron un certificado del ayuntamiento donde conste que necesita una persona acompañante - (Desconocemos a que certificado se refiere) y a otra persona le negaron el que el acompañante viajara gratuitamente.

PARADAS DE AUTOBUS

Han sido un total de 42 las paradas analizadas: 74% interurbanas y 26% urbanas.

- ACCESO A LA PARADA

El 38% de las personas que han participado en la realización de los itinerarios ha referido tener **problemas de accesibilidad para llegar** a la parada de autobús. Los problemas de accesibilidad con los que se han encontrado han sido las siguientes: problemas con los rebajes de las aceras- 17% - (escalones, botoneras en el pavimento que causan caídas, tropiezos, paradas con demasiada pendiente, paradas entre árboles y alcorques, barandillas en la parada, etc.)

Un 7 % refiere que la parada está situada en la carretera.

El 12% de las personas que han participado señalan que el conductor ha parado muy lejos de la acera, dejando una pendiente muy pronunciada en la rampa de acceso al autobús, aspecto que provoca situaciones de peligro en el ascenso y descenso al autobús.

El 31% dice que los rebajes cercanos a la parada están en mal estado o con escalón de acceso a la acera.

El 19% afirma que la parada no tiene un pavimento adecuado, es decir, no es antideslizante, sin resaltes, etc.

Por último, señalar en este apartado que al 19 % de las paradas no se puede acceder siendo **inaccesibles**.

- MARQUESINA

Únicamente el 62% de las paradas disponen de marquesina y el 12% de ellas están en mal estado.



Por otra parte, también se señala que el 50% de las marquesinas son protegidas y que en el 35% de las marquesinas no hay **asientos en el interior** de esta.

En el 42% de las marquesinas no hay **espacio adecuado** para que la persona usuaria de silla de ruedas pueda situarse.

En 24% de las paradas no se puede **realizar un giro** con 1,80 m. de diámetro en el interior debido a las

dimensiones de la propia marquesina, y también porque en ellas se encuentra diverso mobiliario que dificulta la maniobrabilidad - bancos, barras, postes, etc.-

Del total de las paradas analizadas el 59% dispone de una **rampa o acceso adecuado** para las personas usuarias de silla de ruedas. De la misma manera encontramos que únicamente el 29% de las paradas dispone de una **plataforma elevada** que facilite el ascenso y descenso desde el autobús.

- ZONAS SEGURAS



Respecto a las zonas seguras señala que 24% de las personas usuarias nos han indicado que las paradas **no están situadas en zonas seguras** sin coexistencia con la calzada. También se da el hecho de que el 12% de las paradas analizadas no se encuentran

situadas en entornos urbanos.

Un 14% de las personas usuarias refiere que la parada **no tiene buena iluminación**.

Sólo el 43% de las paradas disponen de **apartadero para el bus**. También se da el hecho de que en el 12% de las paradas se origina la **coexistencia con aparcamientos o contenedores o entradas de garajes**.

También se han recogido situaciones irregulares que tienen que ver con el aparcamiento de más de un autobús simultáneamente lo que repercute en que la persona usuaria de silla de ruedas no pueda salir del interior del autobús.

- INFORMACION

En relación con la información que nos encontramos en las marquesinas señalar que el 55% de las personas usuarias refieren que la información situada en las marquesinas no se encuentra a la **altura adecuada**. Únicamente en el 21% de las marquesinas analizadas se ha encontrado la información con los servicios y



horarios accesibles. La información en ninguna de las marquesinas analizadas se encontraba en Braille.

Las pantallas de información que existen y

que anuncian el siguiente autobús, son una buena solución para dar información adecuada, sin embargo, no en todas las paradas existen, ni se encuentra situadas en una zona de fácil acceso ni visibles. Es necesario que todas ellas se complementen con la **función de audio** que nos acerca a la accesibilidad universal. Esta función, no debe de ser activable únicamente con mando, es necesario que se disponga también de algún **pulsador en la parada** para su activación por cualquier persona que lo necesite.

Así mismo, se vuelve a ver la necesidad de analizar el **diseño de las marquesinas**, buscando alguna alternativa que realmente cumpla con el diseño universal, el diseño para todos y todas y que se vaya adaptando a las nuevas necesidades que van surgiendo. Es necesario también que se camine hacia la unificación del diseño de estas.

elkartu, Federación Coordinadora de Personas con Discapacidad Física de Gipuzkoa

Paseo Ondarreta 5 Bajo, Donostia-San Sebastián, C.P. 20.018

Tel: 943 31 67 70, email: elkartu@elkartu.org Pág. Web: www.elkartu.org

