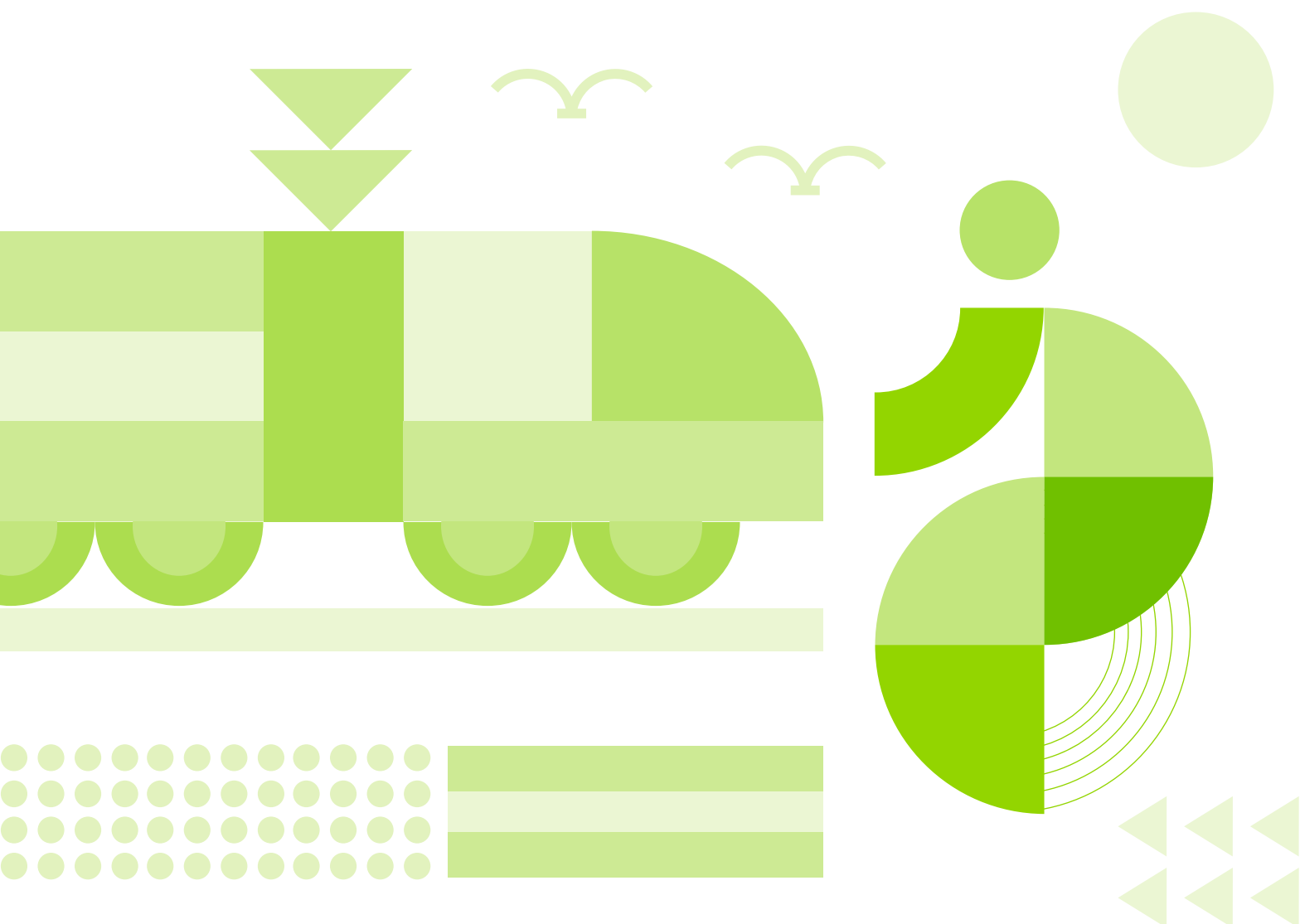




Gipuzkoako Desgaitasun Fisikoa duten  
Pertsonen Federazio Koordinatzailea  
Federación Coordinadora de Personas  
con Discapacidad Física de Gipuzkoa

PROCESO DE PARTICIPACIÓN

# DERECHO A DISFRUTAR DE UN TRANSPORTE PÚBLICO ACCESIBLE





## ÍNDICE

---

**01**

INTRODUCCIÓN

---

**02**

METODOLOGÍA  
DEL PROYECTO

---

**03**

CONTEXTO  
DE RENFE  
CERCANÍAS EN  
GIPUZKOA

---

**04**

ANÁLISIS DE LA  
ACCESIBILIDAD  
EN LAS  
ESTACIONES Y  
TRENES

---

**05**

PROCESO DE  
PARTICIPACIÓN:  
CUESTIONARIO  
PARA LA  
RECOGIDA DE  
INFORMACIÓN Y  
PROPUESTAS

---

**06**

PROCESO DE  
PARTICIPACIÓN:  
TALLER PARA  
EL ANÁLISIS DE  
RESULTADOS  
Y DISEÑO DE  
PROPUESTAS DE  
MEJORA

---

**07**

CONCLUSIONES  
DEL PROCESO  
DE PARTICIPA-  
CIÓN

01

# INTRODUCCIÓN



**elkartu** desarrolla la línea de actuación "**HITZA(H)ARTUZ**" (**Promoviendo la participación**), orientada a impulsar procesos que favorezcan la participación activa de las personas con discapacidad física en la defensa y promoción de sus derechos, desde un enfoque de derechos humanos y de conformidad con lo establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.

A través de esta línea de actuación se abordan, de manera participada, distintos ámbitos y políticas públicas que inciden de forma significativa en los derechos y en la calidad de vida de las personas con discapacidad. En los últimos años se han llevado a cabo procesos de participación relacionados, entre otras cuestiones, con el impacto de la pandemia, el derecho a la vivienda, los sistemas de apoyos, la accesibilidad de servicios y entornos de uso público, así como otros recursos y programas de interés para el colectivo.

En esta ocasión, el proceso se centra en un ámbito clave para garantizar la inclusión social y la igualdad de oportunidades, como es el **derecho a disfrutar de un transporte público accesible**, reconocido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad como un requisito indispensable para el ejercicio de otros derechos fundamentales. En concreto, el proyecto aborda las condiciones de accesibilidad universal e inclusividad del servicio de **Renfe Cercanías en Gipuzkoa**, un servicio esencial para la movilidad cotidiana y la participación social.

La necesidad de analizar este ámbito no es nueva. En el año 2008, Gizloga (Foro ciudadano y empresarial para el desarrollo del transporte y la logística guipuzcoana) elaboró un diagnóstico sobre las condiciones de accesibilidad del transporte público en Gipuzkoa para las personas con movilidad reducida, en el que se ponían de manifiesto importantes carencias en el transporte ferroviario, especialmente en el de titularidad estatal. Posteriormente, el Ararteko realizó un diagnóstico de ámbito autonómico que confirmaba el incumplimiento de la normativa de accesibilidad universal en el transporte ferroviario gestionado por Adif-Renfe, tanto en lo relativo a las infraestructuras como a los propios vehículos, evidenciando una situación de discriminación hacia las personas con movilidad reducida.

Transcurrida más de una década desde la elaboración de dichos diagnósticos, y a pesar de las actuaciones realizadas que han permitido ciertos avances en la accesibilidad de determinadas infraestructuras ferroviarias, continúan existiendo barreras significativas que dificultan o impiden el uso del servicio de Renfe Cercanías en Gipuzkoa por parte de las personas con discapacidad. Esta situación queda reflejada tanto en las quejas recibidas por **elkartu** como en el seguimiento directo de las infraestructuras, servicios y vehículos que conforman este servicio público.

Ante este contexto, el proyecto plantea la realización de un diagnóstico actualizado y compartido que permita identificar las carencias existentes y las oportunidades de mejora desde la perspectiva de las personas usuarias. Para ello, se promueve la implicación directa de las personas con discapacidad física y del conjunto de agentes vinculados a este ámbito, incorporando su experiencia como elemento central del análisis.

A través de este proyecto de investigación-acción-participación se persigue, en definitiva, garantizar el papel protagonista de las propias personas con discapacidad en el diagnóstico de necesidades y en el diseño de propuestas de actuación, con el fin de que las instituciones con competencias en esta materia adopten las medidas necesarias para avanzar en la garantía efectiva de las condiciones de accesibilidad universal e inclusividad del servicio de Renfe Cercanías en Gipuzkoa.

# 02

## METODOLOGÍA DEL PROYECTO



El presente proyecto se ha estructurado en tres fases complementarias, con el objetivo de obtener una visión integral de la situación de la accesibilidad en el servicio de Cercanías de RENFE desde la perspectiva de las personas con discapacidad y otros colectivos con movilidad reducida. Desde su concepción, el proyecto ha incorporado de manera transversal los principios de accesibilidad universal e inclusión en el diseño, desarrollo y análisis de las medidas propuestas, con el fin de garantizar que las actuaciones se orienten a la eliminación de barreras y a la promoción de un uso del servicio en condiciones de igualdad.

Asimismo, el proyecto se enmarca en un enfoque de derechos humanos, situando como referencia los principios y orientaciones de la Convención de las Naciones Unidas sobre los derechos de las personas con discapacidad, con el objetivo de contribuir a la consolidación de un modelo de transporte público que garantice el ejercicio efectivo del derecho a la movilidad y a la participación en igualdad de condiciones.

En una primera fase, se ha llevado a cabo un análisis técnico de la accesibilidad en distintas estaciones, centrado en la identificación de barreras físicas, deficiencias en los itinerarios accesibles y elementos que dificultan el uso autónomo del servicio ferroviario. Esta fase ha permitido disponer de una base objetiva sobre el estado de las infraestructuras y su adecuación a los criterios de accesibilidad universal.

La segunda fase ha consistido en la elaboración y difusión de un cuestionario dirigido a personas usuarias y potenciales usuarias del servicio, con el fin de recoger información cuantitativa y cualitativa sobre sus experiencias, dificultades encontradas, nivel de autonomía, necesidad de apoyo y grado de utilización de los trenes de Cercanías. Los resultados del cuestionario han aportado una visión directa de la percepción y vivencia de las personas afectadas, complementando el análisis técnico de las estaciones.

Finalmente, en una tercera fase, se ha desarrollado un taller participativo, concebido como un espacio de contraste y profundización de los resultados obtenidos en las fases anteriores. En dicho taller se han compartido experiencias, se han identificado problemáticas prioritarias y se han recogido propuestas de mejora, favoreciendo un enfoque participativo y centrado en las personas. El diseño metodológico en tres fases ha permitido combinar el análisis técnico, la recogida sistemática de datos y la participación directa de las personas afectadas, garantizando así un enfoque riguroso, integral y orientado a la mejora efectiva de la accesibilidad en el sistema de Cercanías, alineado con los principios de accesibilidad universal, inclusión y derechos humanos.

# 03

## CONTEXTO

### RENFE CERCANÍAS EN GIPUZKOA

El servicio de Renfe Cercanías en Gipuzkoa conecta las principales localidades del territorio, desde Irún hasta Brinkola, pasando por municipios como Lezo, Pasaia, Donostia/San Sebastián, Hernani, Andoain, Tolosa, Ordizia o Beasain. La línea cuenta con más de 25 estaciones que prestan servicio regular a diario, constituyendo un eje fundamental para la movilidad cotidiana de la población.



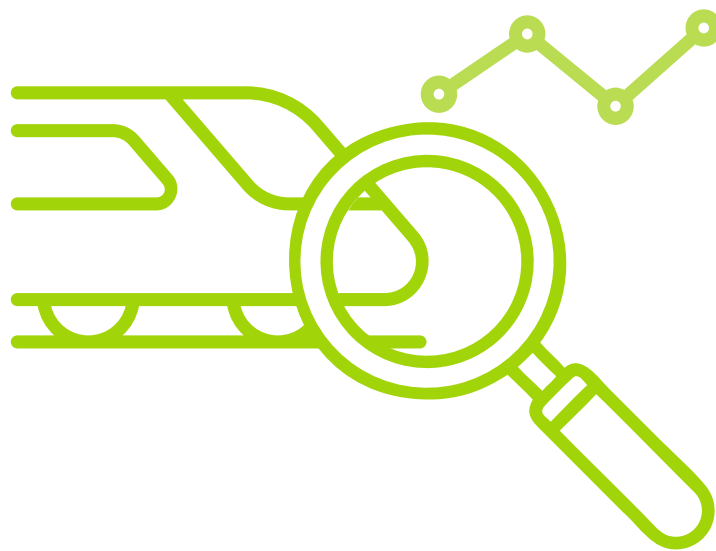
Figura 1. Línea C-1: Renfe Cercanías de Gipuzkoa

A pesar de la relevancia estratégica del servicio, la accesibilidad no está garantizada de forma homogénea en todas las estaciones ni en todos los trenes. Algunas estaciones han sido objeto de renovaciones recientes e incorporan ascensores, accesos adaptados y mejoras en los itinerarios, mientras que otras mantienen estructuras antiguas que presentan barreras arquitectónicas significativas, tanto en los accesos exteriores como en los recorridos interiores.

No obstante, uno de los principales déficits se localiza en el material rodante. La mayoría de los trenes en circulación no son plenamente accesibles y presentan una diferencia considerable de altura entre el andén y el suelo del vagón. Esta circunstancia dificulta o impide el acceso autónomo de las personas con movilidad reducida, incluso en estaciones que han sido reformadas, configurándose como una de las barreras más determinantes para el uso independiente del servicio.

# 04

## **ANÁLISIS** DE LA ACCESIBILIDAD EN LAS ESTACIONES Y TRENES



## *al* METODOLOGÍA DE OBSERVACIÓN

---

Para el desarrollo del análisis se elaboró un checklist de observación, centrado en los siguientes aspectos:

- ✓ Existencia de itinerarios peatonales accesibles hasta la estación.
- ✓ Presencia de rampas, ascensores y entradas sin escaleras.
- ✓ Señalización y sistemas de orientación.
- ✓ Disponibilidad de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida.
- ✓ Acceso y comunicación entre andenes.
- ✓ Adaptación de las máquinas expendedoras de billetes.
- ✓ Disponibilidad de información accesible (visual y sonora).
- ✓ Condiciones de acceso al interior del tren.

Posteriormente, se realizaron visitas presenciales a diversas estaciones de la línea. Aunque no se ha podido abarcar la totalidad de las estaciones, las observaciones recogidas permiten identificar patrones comunes y problemáticas repetidas en la mayoría de los espacios analizados, lo que permite realizar un diagnóstico general de la situación de la accesibilidad en el servicio.

## OBSERVACIONES GENERALES

### → *Entorno y accesos a las estaciones*

En un número significativo de estaciones, el entorno urbano inmediato presenta importantes deficiencias en términos de accesibilidad. Se han observado aceras en mal estado, desniveles sin resolver, ausencia de rebajes en bordillos y pavimentos irregulares, lo que dificulta el acceso seguro y autónomo a la estación.

Asimismo, en varias estaciones el acceso principal se realiza mediante escaleras, sin alternativa mediante rampa o ascensor, lo que constituye una barrera arquitectónica directa para personas usuarias de sillas de ruedas, scooters o con movilidad reducida. Estas situaciones obligan en muchos casos a buscar accesos secundarios, más largos o mal señalizados, o directamente impiden el acceso a la estación.

Las imágenes correspondientes a las estaciones de Brinkola, Legazpia y Pasaia ilustran claramente la presencia de escaleras y desniveles en los accesos, poniendo de manifiesto que las barreras arquitectónicas comienzan ya en el entorno inmediato de la estación, antes incluso de acceder al recinto ferroviario.



**Figura 2.** Entrada de la estación de Brinkola.



**Figura 3.** Escaleras para acceder a la estación de Legazpia.



**Figura 4.** Entrada de la estación de Pasaia.

## → *Itinerarios peatonales y señalización*

La señalización exterior e interior se considera, en general, insuficiente. En varias estaciones no resulta claro por dónde se accede al andén ni cómo realizar el cambio de sentido entre vías. La información visual es limitada, poco visible o poco intuitiva, lo que dificulta la orientación, especialmente para personas con dificultades cognitivas, visuales o de movilidad.

Además, apenas se dispone de referencias táctiles o sonoras que faciliten la orientación de personas con discapacidad visual. La ausencia de itinerarios claramente definidos y de sistemas de apoyo a la orientación incrementa la dependencia de terceros y reduce la autonomía de las personas usuarias.



Figura 5. Pasillo sin señalización accesible para ascensor o cambio de vía.



Figura 6. Pantalla informativa apagada.

## → *Comunicación entre andenes*

La comunicación entre andenes constituye otro de los puntos críticos en materia de accesibilidad. Aunque algunas estaciones de nueva construcción disponen de ascensores, en otras se mantienen pasos subterráneos o pasos superiores que solo cuentan con escaleras.

En algunos casos, se ha observado incluso la necesidad de cruzar directamente las vías para cambiar de andén, una situación que supone un riesgo evidente para la seguridad y que resulta totalmente incompatible con los principios de accesibilidad universal. Este tipo de soluciones no solo excluye a las personas con movilidad reducida, sino que también compromete la seguridad del conjunto de personas usuarias.



Figura 7. Cartel de alerta para cruzar las vías.



Figura 8. Cruce de vías en Itsasondo.

### → *Compra de billetes e información al viajero*

La ausencia de personal en la mayoría de las estaciones implica que la compra de billetes dependa casi exclusivamente de las máquinas automáticas. Estas no siempre están adaptadas, presentando pantallas táctiles no accesibles, alturas inadecuadas, ausencia de iconografía clara o falta de alternativas para personas con dificultades visuales o de manipulación.

Asimismo, no se ofrece información clara y accesible sobre qué trenes son accesibles ni en qué horarios circulan. Esta falta de información dificulta la planificación del viaje y genera una elevada incertidumbre, ya que una persona puede encontrar un tren accesible para el trayecto de ida, pero no tener garantías de poder regresar en condiciones equivalentes..



Figura 9. Máquina automática de billetes inaccesible.



Figura 10. Mostrador cerrado e inaccesible para usuarios con movilidad reducida.

## → Acceso al interior del tren

El acceso al interior del tren se identifica como el problema más generalizado y el que más limita el uso autónomo del servicio. Incluso en estaciones nuevas o reformadas, el acceso no se encuentra nivelado con el andén, existiendo escalones o huecos que hacen imposible el embarque sin ayuda.

En muchos casos, se indica en el suelo la posición de la puerta PMR, pero esta no coincide con la ubicación real, ya que depende del tipo de tren que preste el servicio. Como consecuencia, las personas usuarias de silla de ruedas no pueden saber con antelación dónde situarse, lo que puede provocar pérdidas de tren por falta de tiempo, imposibilidad de acceso o ausencia de asistencia en el punto correcto.



Figura 11. Acceso al vagón adaptado en Zumarraga



Figura 12. Acceso al vagón mediante escaleras en Zumarraga

## → Otros aspectos relevantes observados

Además de las barreras principales, se han identificado otros factores que inciden negativamente en la accesibilidad del servicio:

- Falta de puertas automáticas en los accesos principales, lo que dificulta la entrada a personas con movilidad reducida o con ayudas técnicas.
- Escasa iluminación en algunas estaciones, lo que afecta a la seguridad y a la orientación.
- Rampas con una pendiente excesiva o sin barandillas, que no cumplen criterios básicos de accesibilidad.
- Ausencia de plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida en las inmediaciones del acceso principal.

- Falta de personal de apoyo o asistencia para el embarque y desembarque.
- Inexistencia o insuficiencia de información sonora y visual accesible a bordo del tren.

Estos elementos, aunque en algunos casos puedan parecer secundarios, contribuyen de manera acumulativa a generar un entorno poco accesible y a reforzar la percepción de exclusión y dependencia.

## *el* CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS

---

Las visitas realizadas confirman que la accesibilidad en el servicio de Renfe Cercanías en Gipuzkoa sigue siendo, en términos generales, muy deficiente. A pesar de algunas mejoras puntuales, el conjunto del sistema presenta barreras estructurales, organizativas y comunicativas que impiden a muchas personas con discapacidad utilizar el servicio con autonomía, seguridad y dignidad.

Si bien alcanzar una accesibilidad total requiere una planificación integral a largo plazo, el análisis pone de manifiesto la existencia de numerosas mejoras posibles a corto y medio plazo que no implican necesariamente grandes obras, pero que podrían transformar de manera significativa la experiencia de uso de las personas con discapacidad física.

Estas mejoras, alineadas con los resultados del cuestionario, deberían orientarse a eliminar barreras físicas, mejorar la información accesible, reforzar la asistencia y, especialmente, garantizar un acceso autónomo y seguro al interior de los trenes, como condición indispensable para avanzar hacia un sistema de transporte verdaderamente inclusivo.



# 05

## PROCESO DE PARTICIPACIÓN: CUESTIONARIO PARA LA RECOGIDA DE INFORMACIÓN Y PROPUESTAS



Este trabajo se ha complementado con una segunda fase basada en la recogida de la experiencia directa de las personas usuarias, mediante la realización de una encuesta a personas con discapacidad física y la previsión de un taller participativo para profundizar en la identificación de barreras y en la formulación de propuestas de mejora.

El proceso participativo ha tenido como finalidad alcanzar los siguientes objetivos:

- Fomentar la participación activa de las personas con discapacidad en el análisis, diseño, desarrollo y evaluación de las políticas públicas y de las medidas que inciden directamente en el ejercicio de sus derechos y en su calidad de vida, de conformidad con lo establecido en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Impulsar espacios de debate, reflexión y elaboración de propuestas por parte de las propias personas con discapacidad física, así como del conjunto de agentes implicados en este ámbito, con el fin de posibilitar su posterior incorporación a las acciones de representación e incidencia social y política desarrolladas por elkartu.
- Llevar a cabo un diagnóstico exhaustivo sobre las condiciones actuales de accesibilidad universal e inclusividad del servicio de transporte ferroviario de Renfe Cercanías en Gipuzkoa.
- Elaborar un conjunto de propuestas orientadas a avanzar en la garantía efectiva de las condiciones de accesibilidad universal e inclusión del servicio de Renfe Cercanías en el territorio histórico de Gipuzkoa.
- Trasladar a las instituciones competentes y al conjunto de la sociedad el diagnóstico realizado sobre la accesibilidad universal del servicio de Renfe Cercanías en Gipuzkoa, así como las propuestas consensuadas elaboradas en el marco del proceso participativo.

Con el objetivo de recabar información directa sobre la accesibilidad y la experiencia de uso de los trenes de **Renfe Cercanías en Gipuzkoa**, se diseñó un cuestionario estructurado en seis secciones. Este cuestionario combina preguntas cerradas, con opciones de respuesta predefinidas, y preguntas abiertas que permiten recoger aportaciones, experiencias y propuestas de mejora por parte de las personas usuarias o potenciales usuarias del servicio.

A continuación se presentan las preguntas del cuestionario y sus correspondientes opciones de respuesta:

### Sección 1. Dispositivos de movilidad

¿Usas silla de ruedas u otro dispositivo de apoyo a la movilidad?

- Silla de ruedas manual
- Silla de ruedas eléctrica
- Scooter
- Andador
- Muletas
- Otro: .....

### Sección 2. Uso del tren

¿Has utilizado alguna vez los trenes de RENFE cercanías?

- Sí, frecuentemente
- Sí, de forma puntual
- No, nunca

### Sección 3. Experiencia de uso (solo si has usado el tren)

1. ¿Cómo valoraría la accesibilidad?

- Muy buena
- Buena
- Mala
- Muy mala

2. ¿Qué problemas encontraste?

- Escalón para subir al tren
- Hueco entre andén y vagón
- Baños no accesibles
- Acceso al andén complicado
- Mala señalización
- Falta de asistencia o información
- Dificultad para comprar billete
- Falta de información sobre accesibilidad
- Espacio inadecuado dentro del tren
- Falta de servicio de asistencia
- Otro: .....

3. ¿Pudiste hacer el trayecto de forma autónoma?

- Sí
- No, necesité ayuda

#### Sección 4. Ayuda recibida (solo si necesitaste ayuda)

¿Qué tipo de ayuda recibiste?

- Familiar, amigo/a o asistente personal
- Servicio de asistencia de Renfe
- Ambos
- Otro: \_\_\_\_\_

#### Sección 5. No uso del tren (solo si no lo has usado)

¿Por qué no has utilizado el tren?

- Sé que no es accesible
- Me da inseguridad o miedo intentarlo
- Nunca he tenido información clara sobre accesibilidad
- He intentado usarlo y no he podido
- No hay estaciones accesibles cercanas
- Otro: \_\_\_\_\_

#### Sección 6. Propuestas y participación

1. ¿Qué cambios serían necesarios para usar los trenes de forma habitual y autónoma?

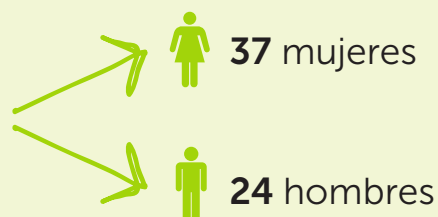
- Rampas automáticas o nivelación entre andén y tren
- Plataformas elevadoras o sistemas accesibles de embarque
- Personal de asistencia en todas las estaciones
- Más espacio libre dentro del tren
- Más información sobre accesibilidad
- Facilidades para comprar billetes
- Otro: .....

2. Espacio libre para otras aportaciones:

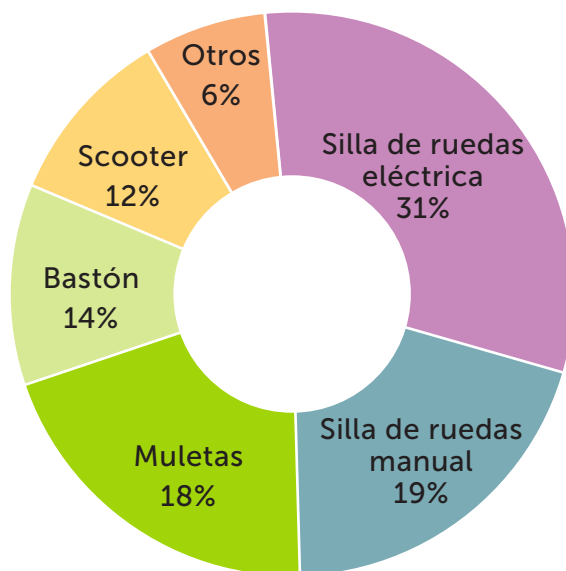
3. ¿Participarías en un taller presencial para hablar sobre este tema y aportar ideas?

- Sí
- No

En total han sido **61 las personas con discapacidad física** que han respondido el cuestionario



## Uso de ayudas a la movilidad



**Figura 13.** Representación en % según tipo de apoyo a la movilidad.

La distribución de las ayudas técnicas de movilidad muestra una elevada diversidad de perfiles funcionales. La silla de ruedas eléctrica es la más utilizada (31 %), lo que refleja una presencia significativa de personas con movilidad muy reducida y mayores necesidades de accesibilidad. Le siguen la silla de ruedas manual (19 %), las muletas (18 %) y el bastón (14 %), que representan distintos grados de limitación funcional.

El uso de scooter alcanza el 12 %, lo que pone de relieve la necesidad de espacios amplios y accesibles tanto en andenes como en el interior de los trenes. Por último, la categoría "otros" representa el 6 % del total.

En conjunto, estos datos evidencian la importancia de garantizar condiciones de accesibilidad universal en el servicio de Renfe Cercanías, con el fin de asegurar un desplazamiento seguro, autónomo y equitativo para todos los perfiles de personas usuarias.

## Uso de trenes de cercanías

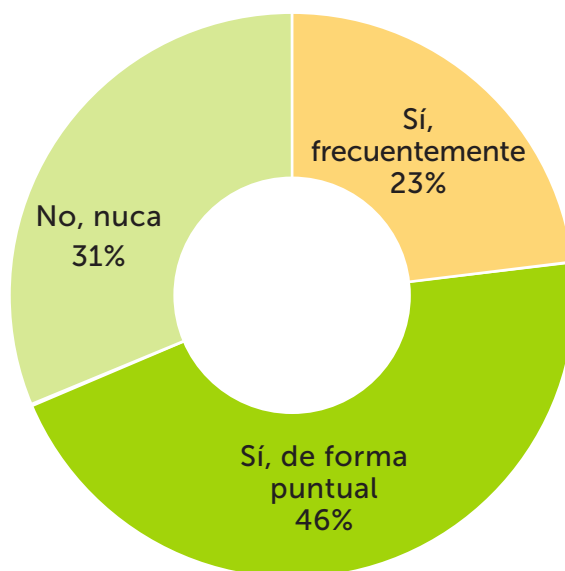


Figura 14. Representación en % del uso del servicio de Cercanías.

En relación con la frecuencia de uso del servicio, el 45,9 % de las personas encuestadas indica que utiliza el tren de forma puntual, mientras que el 23 % declara un uso frecuente. Por su parte, el 31,1 % señala que no utiliza nunca el servicio.

Estos resultados reflejan un patrón de uso mayoritariamente ocasional, junto con un porcentaje relevante de personas que no utilizan el servicio en absoluto. Esta situación sugiere la existencia de barreras o factores limitantes que dificultan su utilización de manera regular, especialmente para personas con mayores necesidades de accesibilidad.

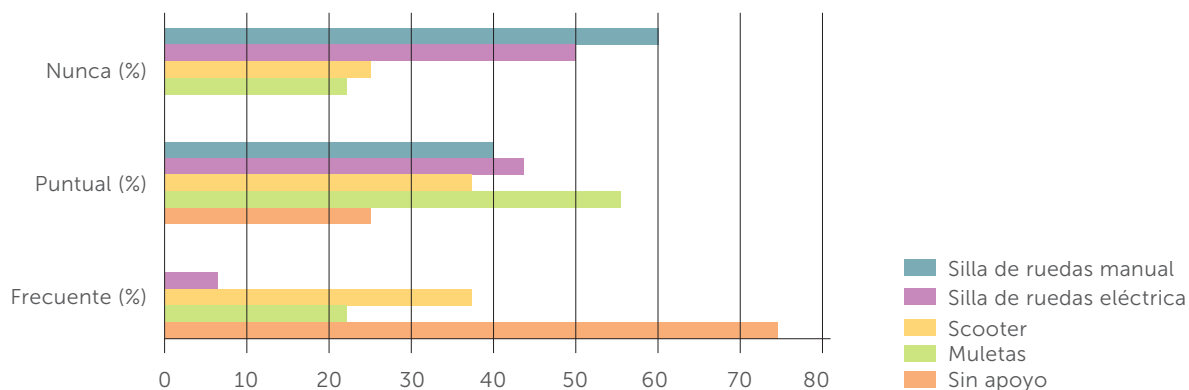


Figura 15. Representación en % del uso del servicio de Cercanías según tipo de apoyo a la movilidad.

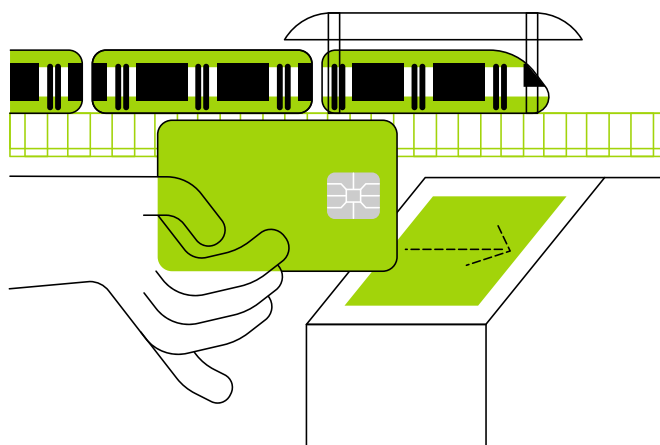
Los resultados evidencian una clara asociación entre el grado de limitación de movilidad y el uso del servicio. En el caso de las personas usuarias de silla de ruedas manual, se observa que la opción mayoritaria es la de "nunca", lo que indica una exclusión significativa de este colectivo del uso habitual del servicio ferroviario. De forma similar, entre las personas usuarias de silla de ruedas eléctrica, una proporción relevante declara no utilizar nunca el servicio, mientras que el uso frecuente es prácticamente inexistente.

Por su parte, las personas que utilizan muletas presentan un patrón caracterizado principalmente por un uso puntual, lo que refleja que el servicio puede ser utilizado en determinadas circunstancias, pero no de manera regular, probablemente debido a las barreras encontradas durante el trayecto.

En el caso de las personas que utilizan scooter, el patrón es más equilibrado, con presencia tanto de uso frecuente como puntual, lo que sugiere una mayor autonomía relativa en comparación con otros dispositivos de movilidad, si bien siguen existiendo limitaciones que impiden un uso plenamente normalizado.

Finalmente, entre las personas que no utilizan ningún dispositivo de apoyo, predomina claramente el uso frecuente del servicio, siendo residual el porcentaje de personas que declaran no utilizarlo nunca. Este contraste refuerza la hipótesis de que las barreras de accesibilidad afectan de manera desproporcionada a las personas con mayores necesidades de apoyo, limitando su acceso efectivo al sistema de Cercanías.

En conjunto, el gráfico pone de manifiesto que el uso del servicio no depende únicamente de la disponibilidad territorial del mismo, sino que está fuertemente condicionado por la accesibilidad real de las infraestructuras y del servicio, lo que genera desigualdades en el acceso al transporte público en función del tipo de apoyo a la movilidad utilizado.



## Valoración de la accesibilidad

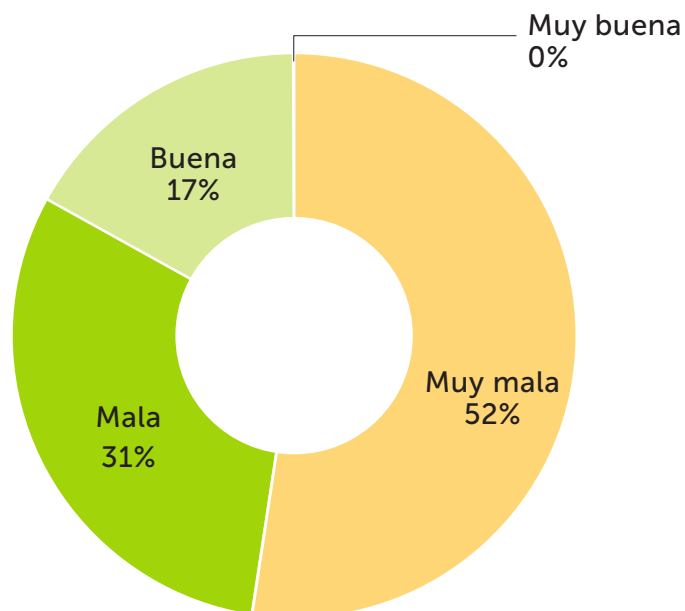


Figura 16. Representación en % de la valoración de accesibilidad.

La valoración global del servicio presenta un claro predominio de opiniones negativas. El 52,4 % de las personas usuarias califica el servicio como muy malo y el 31 % como malo. Por el contrario, únicamente el 16,7 % otorga una valoración buena, sin registrarse valoraciones muy buenas.

Estos resultados reflejan un alto grado de insatisfacción general, lo que pone de manifiesto la necesidad de implementar mejoras significativas en el servicio, especialmente en materia de accesibilidad y atención a las personas con movilidad reducida.

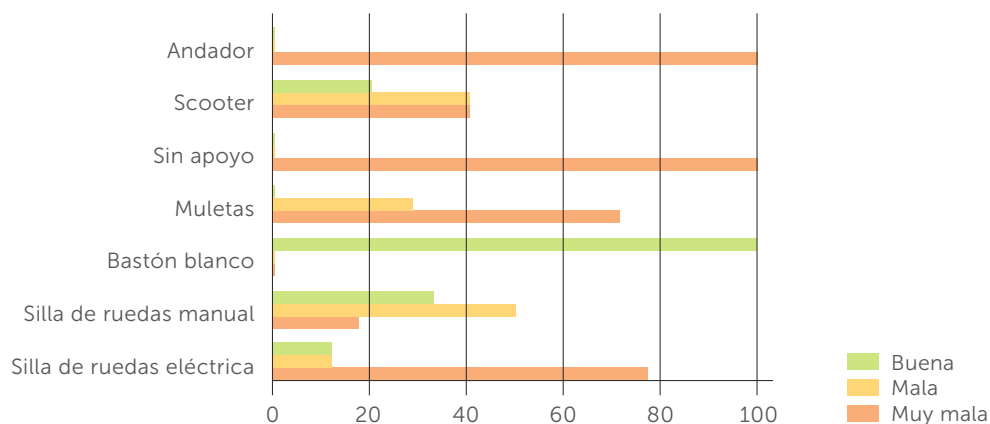


Figura 17. Representación en % de la valoración del servicio en relación al tipo de apoyo a la movilidad.

El análisis conjunto del uso de apoyos técnicos de movilidad y la valoración de la accesibilidad pone de manifiesto una relación directa entre ambos factores. Las personas usuarias que emplean ayudas técnicas más complejas o voluminosas, como la silla de ruedas eléctrica, las muletas o el scooter, concentran mayoritariamente valoraciones malas o muy malas, lo que evidencia la existencia de barreras significativas en el entorno ferroviario.

Asimismo, las personas que se desplazan sin apoyo o con andador también presentan una elevada proporción de valoraciones negativas, lo que indica que las dificultades de accesibilidad no afectan únicamente a quienes utilizan ayudas técnicas, sino también a otros perfiles con limitaciones de movilidad.

Por el contrario, las personas usuarias de silla de ruedas manual muestran valoraciones más equilibradas, lo que sugiere una mejor adaptación parcial del servicio a este tipo de apoyo, aunque con un margen claro de mejora. El uso de bastón blanco, aun con menor representación, se asocia mayoritariamente a valoraciones positivas.

De este modo, los resultados indican que, a mayor necesidad de apoyo técnico, peor es la percepción de la accesibilidad, lo que contribuye a una valoración global negativa del servicio y puede influir en un uso menos frecuente del mismo.

## Autonomía y ayuda

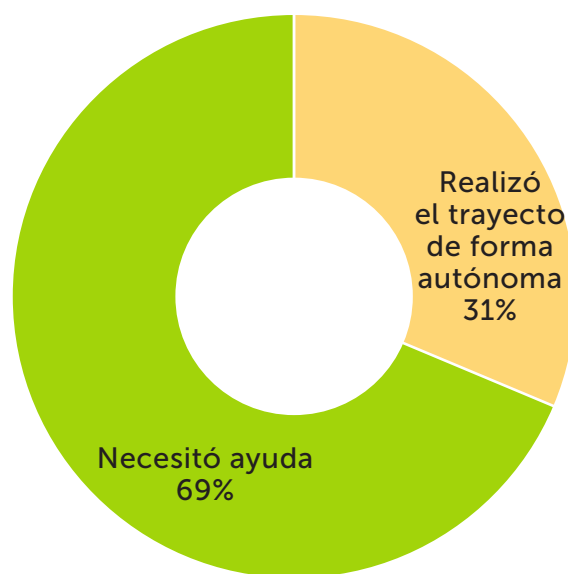


Figura 18. Representación en % de la autonomía del trayecto.

En cuanto al grado de autonomía durante el trayecto, únicamente el 31 % de las personas encuestadas pudo desplazarse de forma autónoma, mientras que el 69 % necesitó ayuda para completar el recorrido.

Estos datos ponen de manifiesto que la falta de autonomía no responde a una necesidad puntual de apoyo, sino que está directamente vinculada a la insuficiente accesibilidad del servicio. La existencia de barreras físicas, operativas y de información obliga a una parte mayoritaria de las personas usuarias a depender de terceros, limitando su capacidad de desplazamiento independiente.

En este contexto, la carencia de condiciones de accesibilidad adecuadas se configura como un factor determinante que compromete la autonomía personal y refuerza la percepción negativa del servicio.

### Autonomía en el trayecto según tipo de apoyo a la movilidad

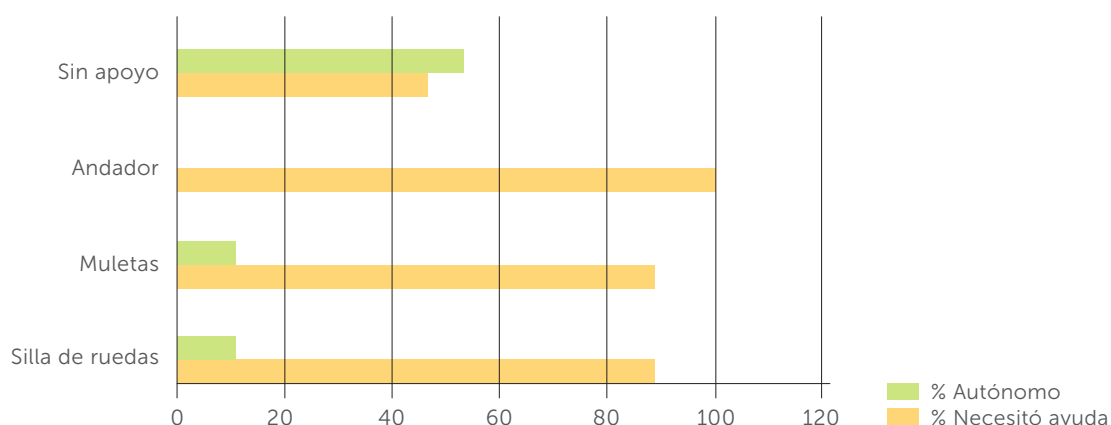


Figura 19. Representación en % de la necesidad de apoyos en función del tipo de apoyo a la movilidad.

Los resultados muestran que las personas usuarias de silla de ruedas requieren, en la mayoría de los casos, apoyos para poder realizar el trayecto. Si bien existe un porcentaje reducido de personas que declara haber podido desplazarse de forma autónoma, este grupo representa una minoría, lo que indica que, de manera generalizada, las condiciones actuales del servicio no permiten un uso independiente para la mayoría de las personas usuarias de silla de ruedas.

De manera similar, las personas que utilizan andador presentan una necesidad generalizada de apoyo, ya que la totalidad de las respuestas reflejan la necesidad de ayuda durante el trayecto, lo que pone de manifiesto la existencia de barreras que dificultan un uso autónomo del servicio para este perfil de movilidad.

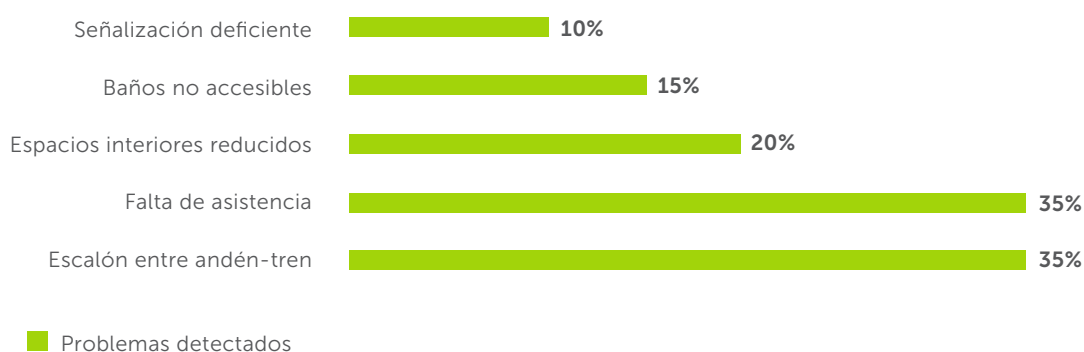
En el caso de las personas que utilizan muletas, se observa también un elevado porcentaje de necesidad de ayuda, con una presencia muy limitada de personas que pudieron realizar el trayecto de forma

autónoma. Este resultado refleja que, aun tratándose de apoyos de menor tamaño, las condiciones actuales del servicio y de las infraestructuras no garantizan de forma sistemática un uso independiente.

Por el contrario, entre las personas que no utilizan ningún dispositivo de apoyo, el porcentaje de autonomía es claramente superior, si bien sigue existiendo un volumen relevante de personas que declara haber necesitado ayuda. Este hecho indica que las barreras no afectan exclusivamente a personas con mayores necesidades de apoyo, sino que también generan dificultades para otros perfiles de personas usuarias.

En conjunto, el gráfico pone de manifiesto que la autonomía en el uso del servicio de Cercanías está directamente relacionada con el tipo de apoyo a la movilidad, observándose una mayor necesidad de apoyos a medida que aumentan las limitaciones funcionales, lo que evidencia la necesidad de reforzar las condiciones de accesibilidad para garantizar un uso autónomo del servicio.

## Principales problemas



**Figura 20.** Representación en % de las principales barreras identificadas en el uso del servicio.

Entre los principales problemas identificados por las personas usuarias, destacan el escalón entre andén y tren y la falta de asistencia, ambos con un 35 %. Estos resultados evidencian la presencia de barreras críticas que dificultan tanto el acceso como el uso autónomo del servicio.

En segundo lugar, se señalan los espacios interiores reducidos (20 %), que afectan especialmente a la maniobrabilidad de personas usuarias de sillas de ruedas y otras ayudas técnicas. Los baños no accesibles representan un 15 %, lo que pone de manifiesto carencias relevantes en los servicios complementarios.

Por último, la señalización deficiente (10 %), aunque menos mencionada, continúa siendo un elemento que limita la orientación, la seguridad y la autonomía durante el desplazamiento.

En conjunto, estos resultados confirman la presencia de barreras estructurales y operativas que inciden directamente en la falta de autonomía y en la valoración negativa del servicio.

## Cambios más demandados




















Entre los cambios identificados como prioritarios para mejorar la accesibilidad del servicio, destaca la implantación de rampas automáticas, que permitirían un acceso más autónomo y seguro al tren, especialmente para personas usuarias de sillas de ruedas o con movilidad reducida.

Asimismo, se señala la necesidad de incorporar plataformas elevadoras para facilitar la superación de desniveles entre andén y tren, así como la ampliación y mejora de la configuración del interior de los vagones, con el fin de garantizar una correcta maniobrabilidad y un uso adecuado de los espacios reservados.

Por último, se subraya la importancia de reforzar la asistencia, entendida como un apoyo complementario que debe acompañar a las mejoras estructurales, pero no sustituirlas. En conjunto, estos cambios se orientan a eliminar barreras existentes y a favorecer una mayor autonomía y equidad en el uso del servicio.

## Aportaciones adicionales sobre accesibilidad

-  *"El acceso del andén al tren tiene que ser al ras como en Euskotren."*
-  *"Necesitamos que los andenes estén a la altura de los trenes para acceder a él."*
-  *"Que los trenes no tengan escalones y que todos los trenes que pasen sean accesibles en toda la franja horaria."*
-  *"En general hay problemas de accesibilidad y asistencia en apeaderos de barrio y pueblos donde todavía no está la nivelación andén y tren."*
-  *"Según el pueblo la estación no está nada adaptada."*
-  *"Además de adaptar las estaciones, los vagones no están diseñados para nosotras."*
-  *"Accesibilidad en los andenes y acceso a los trenes."*
-  *"Los ascensores para acceder a las estaciones se estropean y tardan en arreglarlo."*
-  *"Que se aseguren de que los ascensores funcionan. No me sirve de nada que una estación se considere adaptada si luego el ascensor no funciona."*
-  *"Ascensores más espaciosos."*
-  *"Se necesita personal de la empresa de transporte para asistencia puntual permanente."*
-  *"Personas en estaciones y apeaderos que faciliten información, ayuden a coger billetes, a subir y bajar del tren."*
-  *"Que haya algún tipo de adaptación dentro de los trenes, por ejemplo, gente que si por alguna casualidad falla la rampa ayuden a bajar."*
-  *"Principalmente creo que deberían poner vagones accesibles para personas con discapacidad."*
-  *"Siempre debería haber al menos un vagón accesible."*
-  *"Creo que los trenes de cercanías son un espacio hostil para las personas con discapacidad: falta de información, falta de infraestructura."*
-  *"Me da mucha inseguridad, porque he visto todas las anteriores dificultades indicadas."*

# 06

## **PROCESO DE PARTICIPACIÓN: TALLER PARA EL ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISEÑO DE PROPUESTAS DE MEJORA**

El taller participativo celebrado el 19 de noviembre de 2025 permitió recoger de manera directa las experiencias, percepciones y propuestas de mejora formuladas por personas con movilidad reducida en relación con el servicio de Renfe Cercanías. Las aportaciones realizadas refuerzan los resultados del análisis técnico y del cuestionario, y aportan una visión práctica centrada en la operativa diaria del servicio.

Las conclusiones del taller se agrupan en seis ámbitos principales de mejora:



### **Competencias y responsabilidades**

Las personas participantes señalaron la necesidad de definir de manera clara qué entidad, departamento o personal es responsable de la gestión de:

- Reclamaciones.
- Denuncias.
- Incidencias relacionadas con la accesibilidad.

Se destaca la importancia de que esta información sea fácilmente accesible para las personas usuarias, de modo que sepan con claridad a quién dirigirse en caso de barreras, problemas o vulneración de derechos. La falta de definición de responsabilidades genera sensación de desprotección, diluye la rendición de cuentas y dificulta la resolución efectiva de incidencias.



## Asistencia y atención personal

Uno de los ejes centrales del taller fue el refuerzo de la asistencia personalizada a personas con movilidad reducida. Se propone incorporar una figura de asistencia en cada vagón, en lugar de concentrar la atención únicamente en las estaciones. Esta medida permitiría ofrecer apoyo continuo durante todo el trayecto, especialmente en situaciones de subida y bajada del tren o en la gestión de espacios reservados.

Asimismo, se subraya la necesidad de una mayor sensibilidad y voluntad de apoyo por parte del personal, así como la importancia de reforzar la formación específica en atención a personas con discapacidad. Las personas participantes identifican la actitud y el trato como factores clave que influyen directamente en la percepción de accesibilidad y en la experiencia de uso del servicio.



## Información sobre accesibilidad

### Información para personas usuarias

Se considera prioritario proporcionar información clara, fiable y actualizada sobre:

- Qué estaciones están adaptadas.
- Qué trenes son accesibles y cuántos trenes adaptados están en circulación.
- En qué horarios circulan los trenes accesibles.

Además, se propone ofrecer datos abiertos y tangibles a través de las aplicaciones móviles y otros canales digitales, incluyendo:

- Tipo de tren que llega a cada estación.
- Estado real de accesibilidad de cada estación.
- Número de trenes accesibles en servicio.

Esta información permitiría una planificación más segura del viaje y reduciría la incertidumbre, uno de los factores que más limita el uso autónomo del servicio.

### Información para profesionales

El taller pone de manifiesto que el propio personal necesita disponer de mayor formación y conocimiento actualizado sobre:

- Horarios y servicios.
- Estaciones adaptadas.

- Tipos de trenes que llegan y su nivel real de accesibilidad.
- Protocolos de atención y trato adecuado a personas con movilidad reducida.

Una mejor información interna contribuiría a una atención más eficaz, coherente y respetuosa, evitando contradicciones y situaciones de desinformación.



### **Señalización y verificación de la accesibilidad**

Las personas participantes señalan la necesidad de revisar y verificar la fiabilidad de los logos y símbolos de accesibilidad presentes en los trenes y estaciones. Se considera fundamental asegurar que aquello que se anuncia como accesible lo sea realmente en la práctica.

Asimismo, se destaca la importancia de garantizar la activación efectiva de los dispositivos de apoyo, como las rampas del tren, evitando situaciones en las que, pese a existir el recurso técnico, este no se utiliza o no está disponible en el momento necesario.



### **Información visual y mapas de accesibilidad**

Se identifica como prioritaria la actualización de los mapas de estaciones y de la información visual disponible, ya que los materiales actuales se consideran obsoletos y poco fiables.

Se propone la creación de una nueva infografía clara, moderna y accesible, que refleje de forma real:

- El estado de accesibilidad de cada estación.
- Los recursos disponibles.
- Las limitaciones existentes.

Disponer de información visual actualizada contribuiría a mejorar la transparencia, la planificación de los desplazamientos y la confianza de las personas usuarias.



### **Incorporación de personal de asistencia en los trenes**

Las personas participantes plantearon la necesidad de incorporar de manera sistemática una figura específica de asistencia a personas con movilidad reducida en cada tren que circule, de forma similar a la presencia habitual de personal de control o seguridad.

Esta persona de asistencia tendría como función principal prestar apoyo directo durante todo el trayecto, especialmente en los momentos críticos de subida y bajada del tren, en la correcta utilización de los espacios reservados y en la gestión de incidencias relacionadas con la accesibilidad.

- La presencia de personal de asistencia a bordo permitiría:
- Garantizar una atención continua, no limitada únicamente a determinadas estaciones.
- Reducir los tiempos de espera y la dependencia de recursos externos.
- Aumentar la seguridad y la autonomía percibida por las personas con movilidad reducida.
- Mejorar la coordinación en la activación de apoyos técnicos, como rampas o dispositivos de ayuda.

Esta propuesta se valora como una medida organizativa de alto impacto, que no requiere necesariamente grandes inversiones en infraestructuras, pero que podría mejorar de forma significativa la experiencia de uso del servicio y la percepción global de accesibilidad.



# 07

## CONCLUSIONES DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN



Este decálogo recoge las principales líneas de actuación identificadas a partir del análisis técnico, los resultados del cuestionario y las conclusiones del taller participativo. Su finalidad es establecer un marco de medidas prioritarias que permitan avanzar hacia un servicio de Cercanías más accesible, autónomo e inclusivo para las personas con movilidad reducida.

## 1<sup>a</sup>

### ESTACIONES ACCESIBLES

*Objetivo:* Garantizar el cumplimiento efectivo de las condiciones de accesibilidad en todas las estaciones.

Se deberá garantizar que todas las estaciones cumplan de manera efectiva con las condiciones de accesibilidad establecidas en la normativa vigente. A tal efecto, deberá realizarse, cuando resulte necesario, un diagnóstico técnico actualizado de cada estación, que permita identificar de forma sistemática las barreras físicas, deficiencias en los itinerarios accesibles y carencias en los elementos de apoyo.

Este diagnóstico deberá derivar en un plan de actuaciones correctoras, con prioridades y plazos definidos, orientado a eliminar las barreras detectadas y a asegurar el pleno cumplimiento de los criterios de accesibilidad universal.

## 2<sup>a</sup>

### INFORMACIÓN VERAZ, DETALLADA Y VERIFICABLE SOBRE TRENES Y ESTACIONES ACCESIBLES

*Objetivo:* Garantizar una planificación segura, fiable y basada en información real.

Deberá garantizarse la publicación de información clara, actualizada y verificable sobre los trenes accesibles y sus vagones adaptados, así como sobre las condiciones reales de accesibilidad de las estaciones. Esta información deberá estar disponible en todos los canales y ser objeto de verificación diaria para asegurar su correspondencia con la situación real del servicio.

Asimismo, deberá indicarse de forma expresa qué estaciones disponen de itinerarios accesibles completos, rampas y ascensores operativos, así como el tipo de incidencia, su ubicación exacta y su impacto sobre la accesibilidad, permitiendo a las personas usuarias tomar decisiones informadas.

Por otro lado, deberá implantarse la utilización de códigos QR en andenes, accesos y/o vagones, que permitan consultar información actualizada en tiempo real sobre el estado de accesibilidad, la localización de rampas y espacios reservados, así como los datos de contacto del servicio de asistencia. Esta

información deberá ser plenamente accesible desde el punto de vista digital y mantenerse permanentemente actualizada.

### 3ª

#### **GARANTÍA DE ACCESO EFECTIVO AL VAGÓN ADAPTADO**

*Objetivo:* Asegurar la continuidad entre andén y tren.

Deberá garantizarse el acceso efectivo a los vagones y, en particular, al vagón adaptado, mediante la adopción de los ajustes necesarios en las infraestructuras, en los propios vehículos y mediante la disponibilidad real de los productos de apoyo y de los apoyos personales necesarios.

Estas medidas deberán asegurar la continuidad entre andén y tren, minimizando los desniveles y garantizando condiciones de seguridad y autonomía en el embarque y desembarque.

### 4ª

#### **REDISEÑO DEL SERVICIO DE ASISTENCIA A PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA**

*Objetivo:* Garantizar apoyos efectivos durante todo el trayecto.

Deberá revisarse el modelo actual del servicio de asistencia para personas con movilidad reducida para implantar un modelo que garantice apoyos personales y técnicos desde el vagón adaptado durante el embarque, el viaje y el desembarque, asegurando continuidad en la atención, coordinación y una respuesta efectiva ante incidencias que afecten a la autonomía de las personas usuarias.

### 5ª

#### **CANAL DE INCIDENCIAS Y SEÑALIZACIÓN TEMPORAL ACCESIBLE**

*Objetivo:* Garantizar alternativas accesibles ante fallos de infraestructura.

Ante cualquier incidencia que afecte a la accesibilidad (ascensores fuera de servicio, cambios de andén, obras, etc.), deberá implantarse de forma inmediata señalización temporal accesible, visible, clara y comprensible, que incluya instrucciones precisas sobre rutas alternativas accesibles y el tiempo estimado de resolución.

Asimismo, estas incidencias deberán comunicarse de forma simultánea a través de los canales digitales, garantizando que la información no se limite exclusivamente a la señalización física en el lugar.

## 6ª

### MANTENIMIENTO DE LOS PRODUCTOS DE APOYO Y DISPOSITIVOS DE ASISTENCIA

*Objetivo:* Garantizar la operatividad permanente de los elementos de accesibilidad.

Deberán establecerse protocolos de inspección periódica de rampas, elevadores, ascensores y espacios PMR, así como un sistema de registro y seguimiento de incidencias que garantice la reparación en plazos adecuados.

Asimismo, deberán disponerse recursos técnicos especializados para intervenciones rápidas, evitando que los dispositivos de accesibilidad permanezcan fuera de servicio durante periodos prolongados, dado el impacto directo que ello tiene en la autonomía de las personas usuarias.

## 7ª

### VAGONES CON ESPACIOS ADECUADOS PARA PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA

*Objetivo:* Garantizar el uso efectivo y prioritario de los espacios PMR.

Deberá garantizarse que los vagones dispongan de espacios PMR adecuados, suficientes y conformes a las condiciones de accesibilidad exigidas, procediendo a su redistribución y mejora cuando sea necesario. Asimismo, deberá reforzarse la señalización, los elementos de apoyo y los sistemas de información, así como implantarse medidas efectivas para evitar la ocupación indebida de estos espacios.

Estas actuaciones deberán orientarse a asegurar la seguridad, la comodidad y el respeto efectivo de los derechos de las personas con discapacidad.

## 8ª

### FORMACIÓN AL PERSONAL

*Objetivo:* Garantizar una respuesta profesional, coordinada y centrada en la accesibilidad.

Deberá reforzarse de manera sistemática la formación práctica del personal en materia de accesibilidad, incluyendo la gestión de incidencias, la atención a personas con movilidad reducida y el uso correcto de los dispositivos de apoyo.

Esta formación deberá orientarse a garantizar una actuación homogénea y adecuada, evitando respuestas improvisadas o descoordinadas que afecten negativamente a la experiencia de las personas usuarias.

## 9ª

### **PARTICIPACIÓN DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD**

*Objetivo:* Incorporar de forma estructural la experiencia directa de las personas afectadas.

---

Deberá garantizarse la participación efectiva y continuada de las personas con discapacidad, a través de sus organizaciones de representación, en el diseño, ejecución y evaluación de las medidas en materia de transporte ferroviario de Cercanías.

Esta participación deberá permitir un seguimiento real de las actuaciones y asegurar que las decisiones adoptadas respondan a necesidades reales y contribuyan de manera efectiva a la mejora de la accesibilidad.

## 10ª

### **PROTOCOLOS ACCESIBLES EN SITUACIONES DE EMERGENCIA Y EVACUACIÓN**

*Objetivo:* Garantizar la seguridad y la atención adecuada de las personas con movilidad reducida en situaciones excepcionales.

---

Deberá garantizarse que los planes de emergencia y evacuación incorporen de manera específica las necesidades de las personas con movilidad reducida y otras personas con discapacidad, incluyendo procedimientos claros, personal formado y medios adecuados para asegurar una evacuación segura, accesible y coordinada.

Asimismo, deberá garantizarse que la información en situaciones de emergencia sea accesible en formatos visuales y sonoros, y que existan protocolos específicos para la asistencia a personas que no puedan evacuar de forma autónoma.



Gipuzkoako Desgaitasun Fisikoa duten  
Pertsonen Federazio Koordinatzailea  
Federación Coordinadora de Personas  
con Discapacidad Física de Gipuzkoa