

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL MENÉNDEZ PELAYO

MÁSTER EN DISCAPACIDAD, AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

Curso 2019 – 2020

Trabajo Fin de máster

**Título: Alcance real del derecho a la movilidad de las personas
con discapacidad en la red de transportes públicos de
Barcelona**

Autora: Raquel Díaz Caro

Tutor: Javier Miranda Erro

Junio de 2020

“Las ciudades tienen la capacidad de proveer algo para cada uno de sus habitantes sólo porque y sólo cuando son creadas para todos”.

Jane Jacobs

“Sin accesibilidad o con una accesibilidad deficiente, derechos y libertades fundamentales que creíamos conquistados y vigentes para todas las personas no son más que una ficción lastimosa”

Luis Cayo Pérez Bueno

Índice.

1. **Presentación.**
2. **Razones y oportunidades.**
3. **Marco normativo del derecho a la movilidad de las personas con discapacidad.**
4. **Evolución histórica, Tipologías y peculiaridades de movilidad de las personas con discapacidad en los espacios públicos.**
5. **El sistema de transporte público colectivo en Barcelona.**
 - 5.1. **Organización y gestión.**
 - 5.2. **Accesibilidad de la red de metro.**
 - 5.3. **Accesibilidad de la red de autobuses.**
 - 5.4. **Sistema de gestión de la accesibilidad en TMB.**
6. **Conclusiones.**
7. **Bibliografía.**
8. **Anexos.**

Notas.

Abreviaturas y acrónimos.

AAPP: Administraciones Públicas

AENOR: Asociación Española de Normalización y certificación

AMB: Área Metropolitana de Barcelona

AMTU: Asociación de municipios para la movilidad y el transporte urbano

Art.: Artículo

ATM: en catalán, Autoritat del Transport Metropolità

AU: Accesibilidad Universal

Ayto.: Ayuntamiento

CCAA: Comunidades Autónomas

CE: Constitución Española

CERMI: Comité Español de representantes de Personas con Discapacidad

CIDPD: Convención Internacional sobre derechos de las Personas con Discapacidad

CIF: Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud

DALCO: Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación

DPT: Diseño Para Todas las Personas

Dpto.: Departamento

FGC: en catalán, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

IMPD: en catalán, Institut Municipal de Persones amb Discapacitat

ISO: en inglés, International Organization for Standardization

LGDPDIS: Ley General de los Derechos de las Personas con Discapacidad y de su Inclusión Social

LIONDAU: Ley de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal

LISMI: Ley de Integración Social de los Minusválidos

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

OMS: Organización Mundial de la Salud

ONCE: Organización Nacional de Ciegos Españoles

ONU: Organización de Naciones Unidas

PMR: Persona con Movilidad Reducida

RD: Real decreto

RDL: Real decreto Legislativo

TMB: en catalán, Transports Metropolitans de Barcelona

UNE: Una Norma Española

Nota de la autora:

El contenido de las diferentes anotaciones aclaratorias o de ampliación de ideas que aparecen a lo largo de todo el trabajo identificadas mediante números romanos consecutivos, en lugar de incorporarse a pie de página, se ha recogido en un apartado único ubicado al final del documento con la finalidad de facilitar una lectura más fluida y sin interrupciones a las personas que accedan mediante revisores de pantalla.

1. Presentación.

Este trabajo pretende hacer un diagnóstico sobre el alcance real del derecho a la movilidad y de su ejercicio por parte de las personas con discapacidad, utilizando como ejemplo el modelo Barcelona, cuya red de transporte público está considerada actualmente referente mundial por sus niveles óptimos de accesibilidad.

En sentido amplio, entendemos por movilidad “el conjunto de desplazamientos que las personas han de hacer mediante diferentes modos (motorizados o no) y de gestión diversa (pública o privada) por motivos laborales, formativos, sanitarios, sociales, culturales o de ocio. Sin embargo, este término a menudo se utiliza de forma poco clara, confundiendo con otros conceptos como transporte, tránsito o circulación” (Tapia Gómez, M^a Carmen. 2018: 3). En esa línea, conviene aclarar que la movilidad pone el acento en las personas y no en los medios de transporte que utilizan para desplazarse y, en consecuencia, existen colectivos muy diversos cuyas necesidades y demandas deben tenerse en cuenta a la hora de proyectar planes de movilidad, tales como las mujeres, los niños, las personas mayores, las personas inmigradas o las personas con discapacidad.

En sentido estricto, “la movilidad es un derecho universal de ciudadanía, de cada persona y de la colectividad, que implica disponer de un sistema integral, de calidad, seguro, saludable y accesible que facilite los desplazamientos en un territorio, propiciando así el desarrollo sostenible y equitativo de la sociedad” (Saborit, Nel·la y otras autoras. 2018: 42-50).

Efectivamente, como veremos, a partir del año 2000 comienza a tomar mayor relevancia el concepto de movilidad urbana, dada su adopción internacional a través de las directrices de la Unión Europea y de Naciones Unidas, entendiéndose como medio para el ejercicio de los derechos de las personas e incorporando principios de sostenibilidad económica, social y ambiental.

Por otro lado, cabe tener en cuenta que, según el Informe Mundial de la Discapacidad de la OMS de 2011, se calcula que en el mundo hay unos 6.900 millones de habitantes, de los que 1.000 millones tienen alguna discapacidad, lo que supone aproximadamente un 15% de la población mundial. En España, de acuerdo con la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia, (EDAD, 2008)ⁱ 3,8 millones de personas acreditan alguna discapacidad, lo cual implica un 8,8% de la población española. Por su parte, en Cataluña, el número de personas con discapacidad reconocida es de 551.439, lo cual representa un 7,5% de la población. Finalmente, ciñéndonos al municipio objeto de este estudio, en Barcelona, la cantidad de personas con discapacidad ha aumentado en los últimos años, representando 8,4% del total de la población de la ciudad. Ahora bien, conviene señalar que estos datos no tienen en cuenta las personas con algún tipo de discapacidad temporal, ni tampoco las personas con movilidad reducida que no tienen un grado de discapacidad reconocido oficialmente. En definitiva, el porcentaje de habitantes con discapacidad es un dato más que significativo que, por otro lado, está experimentando un crecimiento sostenido dado el envejecimiento general de la población.

En este trabajo, se parte de la idea de que la movilidad es un derecho catalizador de muchos otros derechos fundamentales orientados a la consecución de la igualdad de oportunidades y la no discriminación y, por ende, a la plena inclusión social de todas las personas. Es evidente que la participación de las personas con discapacidad en la sociedad y el pleno ejercicio de sus derechos se encuentran supeditados a la posibilidad de desenvolverse en los entornos con autonomía, comodidad y seguridad. Esto implica que los productos, bienes y servicios a disposición del público han de poder ser utilizados y disfrutados en igualdad de condiciones por cualquier persona, independientemente de sus limitaciones técnicas, físicas, sensoriales o cognitivas, lo cual sólo será posible si se plantean teniendo en cuenta la diversidad humana, bajo el prisma de la accesibilidad universal (AU) y el diseño para todos (DPT).

A lo largo de este trabajo se aludirá en repetidas ocasiones a esos dos conceptos, que son recogidos en el artículo 2, letras k) y l), de la LGDPDISⁱⁱ:

En 1997, un grupo de expertos del *Center for Universal Design*ⁱⁱⁱ de la Universidad de Carolina del Norte estableció los siguientes siete principios básicos del DPT, hoy en día generalmente aceptados:

1. Equidad de uso: El diseño es útil y comercializable para personas con diversas capacidades.
2. Flexibilidad de uso: El diseño se adapta a un amplio rango de preferencias individuales y capacidades.
3. Simple e intuitivo: El diseño es fácil de entender, independientemente de la experiencia, conocimiento, nivel cultural o capacidad de concentración.
4. Información perceptible: El diseño transmite la información necesaria de forma eficaz para el usuario, independientemente de las condiciones ambientales o de sus capacidades sensoriales.
5. Tolerancia al error: El diseño minimiza el peligro y las consecuencias negativas producidas por acciones accidentales o inintencionadas.
6. Bajo esfuerzo físico, el diseño debe ser usado de forma cómoda y eficiente con el mínimo esfuerzo físico.
7. Espacio suficiente de aproximación y uso: Dimensiones y espacios apropiados para permitir el acercamiento, alcance, manipulación y uso independientemente del tamaño del cuerpo del usuario, su postura o movilidad.

Partiendo de esos conceptos básicos, podemos sostener que, si se es capaz de diseñar pensando en aquellos que lo tienen más difícil, se estará contribuyendo a la creación de un mundo mejor para todos, ya que las barreras afectan no sólo a las personas con discapacidad, sino al conjunto de la población.

Pues bien, en la actualidad, como veremos en apartados posteriores, a pesar de la prolija normativa vigente en la materia, se siguen detectando situaciones flagrantes de vulneración del derecho a la movilidad de las personas con discapacidad. Asimismo, se intuye que los nuevos modelos de entornos

urbanos, lejos de solucionar esta problemática, pueden generar otras barreras y obstáculos que dificulten el ejercicio real y efectivo de este derecho. En suma, la hipótesis de partida de este trabajo es que las personas con discapacidad no tienen plenamente garantizado el ejercicio del derecho a la movilidad.

Centraremos el objeto de estudio en el principal ámbito público que impacta en el ejercicio del derecho a la movilidad en un territorio: el sistema de transporte colectivo regular, tanto de superficie como subterráneo. En concreto, se analizarán los dispositivos y elementos de accesibilidad que incorporan los principales modos de transporte público en la ciudad de Barcelona para facilitar la experiencia de viaje de todos los usuarios, reales o potenciales, independientemente de sus circunstancias particulares, detallando los aspectos que intervienen en la cadena de la movilidad.

Para ello, en primer lugar, se exponen las razones y oportunidades que han motivado la realización de este trabajo, a partir de la hipótesis planteada. A continuación, se explica cuál es el marco normativo regulador de esta materia, evidenciando que contamos con directrices internacionales y legislación más que suficiente y trasladando, en consecuencia, el foco del problema a otros factores. Seguidamente se hace referencia a la discapacidad como circunstancia que caracteriza a las personas y que, a lo largo de la historia, ha sido objeto de diferente consideración y consiguiente tratamiento, hasta llegar al modelo social vigente cuyo estandarte son los derechos humanos; asimismo, en este apartado, se alude a la clasificación funcional de la discapacidad, como instrumento universal que permite identificar las diferentes tipologías de discapacidad en atención a diferentes criterios. En los siguientes apartados, se aborda ya en detalle el análisis de los principales modos que integran la red de transportes públicos de Barcelona: metro y autobuses urbanos. Finaliza este trabajo con la presentación de las conclusiones extraídas en aplicación de técnicas de investigación cualitativa y cuantitativa y concretamente de:

- La revisión de fuentes bibliográficas, normativas y páginas web.
- La realización de una encuesta online -análisis cuantitativo- (perspectiva de usuarios de servicios públicos).
- La realización de entrevistas a agentes clave análisis cualitativo- (perspectiva experta o profesional).

2. Razones y oportunidades.

Como ya se ha dicho anteriormente, la movilidad, en tanto que política pública, debe permitir el ejercicio de todo el abanico de derechos de ciudadanía y, por tanto, su articulación tiene efectos directos sobre la vida de las personas e implica opciones diversas en la forma de desplazarse. En tal sentido, el transporte público es el modo óptimo para mejorar la equidad de uso y acceso a los bienes y servicios de la ciudad.

Ahora bien, para que la movilidad urbana sea realmente inclusiva y en consecuencia garante de la igualdad de oportunidades y la no discriminación, ha de incorporar criterios de AU, entendida según se ha avanzado ya en el apartado anterior, como característica ineludible que deben cumplir los espacios públicos para asegurar que todas las personas, independientemente de sus capacidades técnicas, físicas, sensoriales o cognitivas, puedan utilizarlos de la manera más autónoma y natural posible. Por tanto, debe integrarse esta dimensión en las normas de urbanización, requiriéndose así en muchos casos la remodelación del espacio público bajo la perspectiva de la diversidad humana.

La AU y el DPT son, pues, presupuestos indispensables para garantizar el pleno ejercicio del derecho a la movilidad de las personas con discapacidad.

“El éxito o fracaso de un individuo con el medio depende básicamente de sus capacidades y de las características del entorno. Para asegurar que esa interrelación se produzca de forma satisfactoria, es necesario que el diseño de cualquier entorno, producto o servicio permita interactuar al máximo de personas con capacidades funcionales diferentes. Por tanto, es imprescindible que los diseñadores tomen conciencia de la amplia diversidad que conforma la sociedad basada no sólo en las características antropométricas de la población, sino también de las diferencias culturales, idiomáticas, religiosas, funcionales, etc. “
(Hernández Galán, Jesús. 2011: 18).

Uniendo ambos conceptos, resultaría que “la movilidad accesible consiste en la aplicación sistemática de los principios de AU a todos aquellos ámbitos del entorno exterior que permiten el desenvolvimiento, uso y disfrute del mismo en condiciones de seguridad, comodidad, eficacia, autonomía personal, sostenibilidad y uso fácil. En este contexto, el transporte es una pieza clave, al permitir vertebrar el mosaico de la movilidad accesible” (Juncá Ubierna, José Antonio. 2012: 14).

Cabe tener en cuenta además que, en los últimos años, se está avanzando hacia modelos más saludables, seguros, accesibles y en definitiva más sostenibles, orientados hacia una movilidad más eficaz y equitativa, incorporando nuevos modos de desplazamiento que han irrumpido con fuerza en los entornos urbanos, de manera que aparte del tradicional vehículo privado y la propia red de transporte público, los ciudadanos utilizan medios de transporte activos (bicicleta, patinete eléctrico o desplazamiento a pie) y otros medios de movilidad personal.

No obstante, estos modelos de ciudades más sostenibles a los que indiscutiblemente estamos abocados también deberían ser más equitativos y no perder de vista el vector de la inclusión social. “En muchas ocasiones, las innovaciones tecnológicas que incorporan las ciudades inteligentes no han sido pensadas para una buena parte de su ciudadanía: los discapacitados. Las personas con alguna discapacidad de movilidad, visión, audición o función cognitiva a menudo se trasladan a las ciudades para aprovechar sus sistemas de transporte y servicios sociales integrales. Pero las ciudades a veces pueden adoptar nuevas tecnologías que pueden terminar causando problemas de accesibilidad en lugar de resolverlos “ (Woyke, Elizabeth. 2019).

Es interesante aportar aquí un dato revelador: según el índice de movilidad sostenible de las ciudades españolas (IMSCE) registrado en 2020^{iv}, la movilidad accesible en las capitales de provincia se sitúa en un 55,8%, de manera que las personas con discapacidad todavía se encuentran múltiples obstáculos en su día a día dentro de las ciudades. Contrariamente a lo que se podría pensar, este estudio indica que no son los grandes municipios los más destacados por su nivel de accesibilidad, sino que los mejor posicionados son

los que cuentan con menos de 1 millón de habitantes: Girona, Pamplona, Vitoria-Gasteiz, Toledo y Logroño. La realidad es que, aunque 36 de 52 ciudades, un 69% del total, incluyen algún aspecto de movilidad accesible en sus Planes de Movilidad Urbana Sostenible, sólo 9 ciudades, lo que corresponde a un 17%, incorporan la supresión de barreras tanto en infraestructuras como en su flota de transporte público, así como mejoras de los sistemas de información al usuario. Estos datos nos muestran la necesidad de que los territorios sigan adaptando su estructura física, redefinan la oferta y demanda de servicios e integren un sistema de gestión y gobierno que acoja la diversidad a fin de que el sistema de movilidad sea plenamente inclusivo.

Llegados a este punto, parece razonable pensar que la proyección de nuevos modelos de entornos urbanos debería concebirse como oportunidad de revisar y actualizar los parámetros de diseño y construcción de las ciudades para no dejarse a nadie atrás.

¿Cuál es la perspectiva de futuro?

“El mundo envejece y las ciudades deberán irse adaptando. En 2050, unos 940 millones de personas sufrirán alguna discapacidad. Y las Naciones Unidas advierte de que el discurrir del hombre dentro de las ciudades supone un gran desafío. Hay que ponerse en la piel de los otros para darse cuenta y sentir la angustia de quien no puede moverse por la calle, acceder a una tienda o viajar en transporte público. No son los seres humanos los discapacitados, es el entorno que hemos creado; es el espacio donde resuelven su cotidianidad. Porque a veces las ciudades se convierten en campos de minas para los sentidos: puertas bloqueadas, ascensores inexistentes o que no funcionan, rampas que faltan” (García Vega, Miguel Ángel. 2019).

En este sentido, afirma Pérez Bueno que “el asunto de la calidad y la cantidad de los derechos humanos de los hombres y mujeres con discapacidad y el de su acceso a los bienes sociales básicos, que son usuales en su mismo entorno para aquellos miembros de la comunidad que no presentan esta nota de diversidad, nos sigue interpelando con insistencia, porque pura y simplemente es una cuestión no resuelta y lo último que cabe ante esta intimación es el silencio o la omisión” (Pérez Bueno, Luis Cayo. 2015: 8).

El derecho a la movilidad, en definitiva, no está plenamente garantizado para las personas con discapacidad en los entornos urbanos y más concretamente en los sistemas de transporte público. Efectivamente, en la construcción del nuevo paradigma de la movilidad urbana, en demasiadas ocasiones, se olvida la diversidad humana, lo cual puede revertir negativamente sobre las personas con discapacidad y sus derechos. Ésta es en esencia la razón de ser de este trabajo de investigación que, por su naturaleza, quizás no alcance el nivel de profundidad ideal pero sí suficiente para sostener la hipótesis de partida.

3. Marco normativo del derecho a la movilidad de las personas con discapacidad.

En el marco internacional, tres son los instrumentos a tener en cuenta en relación con la movilidad como derecho de las personas.

En primer lugar, la Carta Mundial del Derecho a la Ciudad del año 2005, declaración relativa al derecho de ciudadanía suscrita por múltiples organizaciones sociales fruto de diversas discusiones y reivindicaciones en foros y encuentros mundiales. En su art. 1 se concibe el transporte público como parte de las condiciones necesarias del derecho a la ciudad y, más adelante, en su art. 13, aparece específicamente la movilidad como un derecho asociado al transporte público: las ciudades deben garantizar a todas las personas el derecho de movilidad y circulación en la ciudad, de acuerdo a un plan de desplazamiento urbano e interurbano y a través de un sistema de transportes públicos accesibles, a precio razonable y adecuado a las diferentes necesidades ambientales y sociales (de género, edad y discapacidad). Por tanto, este instrumento explicita la accesibilidad como el primer rasgo que deben cumplir los transportes públicos y menciona a las personas con discapacidad como colectivo a tener en consideración.

En segundo lugar, la agenda urbana propuesta hasta el año 2036, tercera conferencia de la ONU sobre vivienda y desarrollo sostenible bajo el título Habitat3 celebrada en Quito octubre de 2016. En ella se aprobó la nueva agenda urbana, que se compone de una declaración y un plan de acción que, a su vez, contiene un apartado con numerosas acciones que deben ser implementadas por los Estados firmantes. Si bien este instrumento no propone cambios estructurales esenciales al modelo existente, ciertamente presenta una serie de problemas relacionados con la movilidad como dimensión esencial de los asentamientos humanos. Respecto al tratamiento del transporte público, no lo sitúa en el centro de las políticas públicas, pero también plantea la necesidad de promover el acceso de todas las personas a unos sistemas de transporte y de movilidad urbana que sean seguros, asequibles, accesibles y sostenibles y que tengan en cuenta las cuestiones de edad, de género y de discapacidad.

Y, por último, los ODS^v contenidos en la agenda 2030 de la ONU aprobada en septiembre de 2015, que son un conjunto de 17 compromisos, vertebrados en 169 metas específicas que obligan a los Estados y a otros agentes sociales y económicos. La movilidad está contemplada en dos de esos objetivos. Por un lado, el ODS 3 relativo a garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades, cuenta con trece metas específicas, de las que dos están directamente relacionadas con la movilidad. La primera indica que los países deberán reducir a la mitad el número de muertes y traumatismos causados por tráfico, estableciéndose como indicador la tasa de mortalidad por lesiones debidas a este tipo de accidentes. La segunda meta tiene que ver con la contaminación producida por el tráfico motorizado y sus efectos en la salud, con la idea de reducir sustancialmente el número de muertes y enfermedades producidas por productos químicos peligrosos y la contaminación del aire, el agua y el suelo, planteándose tres indicadores de seguimiento, uno de los cuales es la tasa de mortalidad atribuida a la contaminación de los hogares y del aire. Por otro lado, la movilidad aparece recogida en el ODS 11, relativo a la reducción de la segregación en las ciudades, donde el transporte público desempeña un rol fundamental; este objetivo plantea lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles, estableciendo diez metas, dos de las cuales están directamente vinculadas a la movilidad; la primera meta se desprende del diagnóstico de la congestión como uno de los problemas de las ciudades y se propone proporcionar acceso a sistemas de transporte seguros, asequibles, accesibles y sostenibles para todos y mejorar la seguridad vial en particular mediante la ampliación del transporte público, prestando especial atención a las necesidades de las personas en situación de vulnerabilidad (mujeres, niños, personas con discapacidad y mayores), estableciéndose como indicador la proporción de población que tiene fácil acceso al transporte público desglosada por sexo, edad y discapacidad. Por tanto, el transporte público se presenta como un medio para la solución de acceso universal a los bienes y servicios públicos y se incorpora la cobertura y proximidad del sistema de transporte para la diversidad de la población, elementos clave en la lucha contra la segregación social.

Siguiendo en el marco supranacional, mención especial merece la CIDPD, adoptada en Nueva York en diciembre de 2006, erigiéndose como un “tratado internacional de gran trascendencia, de un lado, al ser el primero que de manera específica contempla los derechos junto con su protección de las personas con discapacidad y, de otro, por ser el punto de inflexión para el cambio de paradigma sobre la realidad de las personas con discapacidad” (Miranda Erro, Javier: 2016: 50). Fue firmada y ratificada por España y, en consecuencia, forma parte de nuestro ordenamiento jurídico desde mayo de 2008.

A los efectos de este trabajo, interesa destacar los siguientes preceptos de la Convención:

- Artículo 9^{vi}, relativo a la AU, que contiene un mandato explícito a los Estados Parte 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.
- Artículo 20^{vii}, relativo a la movilidad personal, que obliga a los Estados parte a adoptar medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible.

En el marco estatal, aparte de la CIDPD que, como se ha dicho, es de aplicación directa, la CE de 1978, por primera vez en España, dedicó un artículo, el 49^{viii}, a las personas con discapacidad, utilizando la terminología de la época: disminuidos^{ix}. Esta disposición fue desarrollada por medio de la Ley 13/1982 de 7 de abril, LISMI, que en sus artículos 54 y siguientes, contempló aspectos relativos a la movilidad y a las barreras arquitectónicas, cuyo desarrollo posterior quedó en manos de las Comunidades Autónomas, lo cual generó una pluralidad legislativa y en consecuencia a diversidad de criterios en función del territorio. Años más tarde, se promulgó la Ley 51/2003 de 2 de diciembre, LIONDAU, que introdujo el enfoque universal de la accesibilidad, frente al anterior orientado a la eliminación de barreras, y reapropió al Estado de atribuciones para regular las condiciones básicas de igualdad y no discriminación que de este modo serían vinculantes para todo el territorio

nacional; son destacables, a los efectos de este trabajo, el artículo 10 recogiendo qué se debe entender por condiciones básicas de accesibilidad, así como las disposiciones finales 5 a 10 que impusieron obligaciones de desarrollo reglamentario al gobierno central en diferentes ámbitos relevantes para el desarrollo integral de las personas con discapacidad, entre los que se encontraba el transporte como veremos más adelante. Para concluir con este resumen relativo a los orígenes normativos de la accesibilidad en España, cabe citar la Ley 49/2007 de 26 de diciembre, por la que se estableció el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal.

Ya en 2013 ve la luz el texto normativo actualmente vigente, la LGDPDIS, promulgada por medio del Real Decreto Legislativo 1/2013 de 29 de noviembre que, por mandato de la Ley 26/2011 de 1 de agosto, refunde y armoniza la LISMI, La LIONDAU y la Ley de Infracciones y Sanciones, adecuándolas a la CIDPD.

El desarrollo de la legislación citada se plasma en diferentes reglamentos de los que interesa destacar, a los efectos de este trabajo, 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 la utilización de los modos de transporte por personas con discapacidad. En este texto normativo, se determinan todas las especificaciones relativas al transporte ferroviario, marítimo, aéreo, por carretera, autobús urbano y suburbano, ferrocarril metropolitano, taxi y servicios de transporte especial.

Por su parte, la diversa legislación autonómica también suele tratar la accesibilidad en diferentes ámbitos y específicamente en materia de modos de transporte. Así se ha hecho en Cataluña, mediante la Ley 13/2014 de 30 de octubre, de accesibilidad que, en sus artículos 18 y siguientes, regula específicamente esta materia, partiendo de una serie de definiciones relevantes a estos efectos, recogiendo a continuación obligaciones para la Administración Pública y para los proveedores respecto al cumplimiento de las condiciones de accesibilidad que han de reunir los transportes públicos de viajeros y estableciendo la preceptiva elaboración y mantenimiento de un plan de implantación progresiva de accesibilidad. En estos momentos, se está

trabajando en el desarrollo reglamentario de esta Ley, lo que supondrá disponer de un nuevo código de accesibilidad que concrete los criterios y parámetros a seguir para alcanzar los niveles que garanticen un desarrollo integral normalizado de las personas con discapacidad.

Asimismo, las corporaciones locales, fundamentalmente los ayuntamientos, tienen ciertas competencias en la regulación de las condiciones de accesibilidad aplicables en su término municipal a través de las ordenanzas municipales, mediante las que pueden concretar o a veces ampliar la normativa emanada del Estado o de las CCAA. Además, disponen de atribuciones en cuestiones de política y policía urbanísticas, lo que les confiere la posibilidad de fiscalizar, supervisar y sancionar en su caso aquellas actuaciones contrarias a la eliminación de barreras. En tal sentido y como veremos en apartados posteriores, el AMB es un ente local de carácter territorial que tiene potestad normativa y reglamentaria en 36 municipios que conforman el área metropolitana de Barcelona en el ámbito de sus competencias y, concretamente, en materia de movilidad, aprueba los reglamentos sobre las condiciones de uso de los viajeros en transporte público de superficie y la ordenanza reguladora de tarificación social.

Hecho este exhaustivo repaso del marco normativo de la movilidad y la accesibilidad, podemos concluir que existen suficientes orientaciones internacionales y normativa directamente aplicable en España reguladora en materia de movilidad accesible y que, por tanto, no cabe recabar de las diferentes instancias competentes ampliación del desarrollo normativo existente, lo cual traslada el foco del problema a otros motivos que muy probablemente tengan que ver con los sistemas de gestión de la accesibilidad en los diferentes ámbitos relacionados con la movilidad.

En palabras de Alcaín Martínez, refiriéndose a la regulación jurídica de la discapacidad en general, “la conjunción de los preceptos constitucionales de carácter general con una norma específica de integración de las personas con discapacidad nos aporta un margen legal que en principio debería ser suficiente para reglamentar de forma específica leyes de igualdad y no discriminación destinadas a las personas con discapacidad, garantizando

además un régimen legal de igualdad de oportunidades (Alcaín Martínez, Esperanza. 2005: 21).

4. Evolución histórica, tipologías y peculiaridades de movilidad de las personas con discapacidad en los espacios públicos.

El concepto de persona con discapacidad ha ido evolucionando y, siguiendo a Palacios, “es posible distinguir tres modelos de tratamiento que a lo largo del tiempo se han dispensado a las personas con discapacidad. Un primer modelo, que se podría denominar de prescindencia, en el que se supone que las causas que dan origen a la discapacidad tienen un motivo religioso y en el que las personas con discapacidad se consideran innecesarias por diferentes razones. Así, la sociedad decide prescindir de ellas, ya sea a través de la aplicación de políticas eugenésicas (durante la época clásica) o situándolas en el espacio destinado para los anormales y las clases pobres (en la edad media), con un denominador común marcado por la dependencia y el sometimiento en el que asimismo son tratadas como objeto de caridad y sujetos de asistencia. Un segundo modelo, denominado médico o rehabilitador, en el que se considera que las causas que originan la discapacidad no son religiosas, sino científicas, de manera que las personas con discapacidad ya no son consideradas inútiles o innecesarias, pero siempre en la medida en que sean rehabilitadas. Es por ello, que el fin primordial en este caso es normalizar a las personas con discapacidad, aunque ello implique forzar a la desaparición o el ocultamiento de la diferencia que representa. Así, la discapacidad se entiende como un problema de la persona directamente ocasionado por una enfermedad, accidente o condición de salud que requiere de cuidados médicos prestados por profesionales en forma de tratamiento individual. Y, finalmente, un tercer modelo, denominado social, es el que considera que las causas que originan la discapacidad no son ni religiosas, ni científicas, sino que son en gran medida sociales. Así, se insiste en que las personas con discapacidad pueden aportar a la sociedad en igual medida que el resto de las personas, pero siempre desde la valoración y el respeto de la diferencia. Este modelo se encuentra íntimamente relacionado con la asunción de ciertos valores intrínsecos a los derechos humanos y aspira a potenciar el respeto por la dignidad humana, la igualdad y la libertad personal, propiciando la inclusión social, y sentándose sobre la base de determinados principios: vida

independiente, no discriminación, accesibilidad universal, normalización del entorno, diálogo civil, entre otros” (Palacios Rizzo, Agustina. 2006: 26).

En este último sentido se expresa también Martínez-Pujalte al sostener que “sólo el modelo social resulta plenamente compatible con las exigencias básicas de justicia fundadas en la dignidad humana, que se proyecta principalmente en la protección de los derechos fundamentales constitucionalmente reconocidos. A su vez, de esta exigencia de respeto incondicionado a la persona se derivan otras consecuencias. En primer lugar, en la medida en que todas las personas son merecedoras de idéntico respeto, todas tienen idéntico título para formar parte activa de la comunidad. En segundo lugar, la consideración de la dignidad humana como fundamento del orden político y jurídico comporta que la mirada de la comunidad política y del derecho a cualquier persona ha de fijarse ante todo en su condición de persona, que es su característica más radical, y solo secundariamente en otras cualidades o circunstancias que la diferencien, por lo que lesionan la dignidad humana todas aquellas actuaciones que supongan un menosprecio o fomenten la hostilidad de forma global hacia determinados grupos sociales; si bien, por otro lado, el respeto a la persona exige también prestar atención a la identidad personal, y por tanto a la diferencia, y no ignorarla ni proscribirla. Finalmente, respetar a las personas implica para la comunidad política el deber de adoptar las medidas necesarias para hacer efectiva la participación en la sociedad y el disfrute de sus derechos por todas las personas cuando existan obstáculos que lo impidan. Desde la perspectiva de la discapacidad, todo ello se traduce en la plena participación social de las personas con discapacidad, el reconocimiento de sus derechos humanos, la atención prioritaria de la sociedad y del derecho a su igualdad con las demás personas y sólo secundariamente a su diferencia, y la adopción de las medidas que sean necesarias para garantizar estas exigencias corrigiendo los obstáculos sociales que lo impiden. Éstas son justamente las bases principales del modelo social, que como puede advertirse son la traducción de los requerimientos de la dignidad humana” (Martínez-Pujalte, Antonio Luis. 2015: 20-21).

Por su parte, de Lorenzo García señala que “el modelo social enfoca la cuestión desde el punto de vista de la integración de las personas con discapacidad en la sociedad, considerando que la discapacidad no es un atributo de la persona, sino el resultado de un complejo conjunto de condiciones muchas de las cuales están originadas o agravadas por el entorno social” (de Lorenzo García, Rafael. 2007: 97).

Por tanto, se observa una evolución del enfoque y del consiguiente tratamiento de la discapacidad que ya en el siglo XXI, se entiende como una situación que, con los apoyos oportunos, no debiera impedir la realización de un proyecto vital de calidad.

Por otro lado, conviene señalar que la evolución en las concepciones sobre las personas con discapacidad conlleva también cambios en los términos utilizados para denominarlas, evidenciando así que el uso del lenguaje suele ser fiel reflejo de las actitudes y los modos de entender y tratar a las personas. En efecto, “en el ámbito de la discapacidad, los cambios terminológicos y en el uso del lenguaje contribuyen también a generar actitudes y lograr avances en el modo de atender y entender a las personas. Son numerosos los términos utilizados a lo largo de la historia para referirse a las personas con discapacidad (débiles mentales, disminuidos, lisiados, impedidos, inútiles, inválidos, desvalidos, minusválidos, deficientes, etc.), todos ellos impregnados de una concepción negativa y excluyente. Afortunadamente, se han abandonado esos enfoques segregadores, evolucionando hacia perspectivas de eliminación de toda significación descalificadora de la persona, huyendo de las etiquetas que generan marginación. Hoy en día, la expresión generalmente aceptada por el propio sector de la discapacidad y recogida mayoritariamente por los textos normativos más recientes es la de “personas con discapacidad”, enfatizando así el hecho incuestionable de que en primer lugar se trata de personas, que tienen una característica o condición añadida de importancia variable” (Verdugo Alonso, Miguel Ángel y Schalock L., Robert. 2013: 25).

Si bien es cierto que se sigue utilizando la tradicional distinción entre discapacidad física, sensorial y psíquica (que incluye tanto las deficiencias intelectuales como los trastornos mentales), la realidad es que a partir de 2001, año en que la OMS aprobó la denominada Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud (CIF)^x, se impone un nuevo patrón universal que concibe la discapacidad como un hecho multifactorial en el que desempeñan un papel muy importante, no sólo los déficits del individuo, sino también la interacción con la sociedad y el contexto (factores ambientales y personales). Así, La discapacidad es una condición del ser humano que de forma general abarca las deficiencias, las limitaciones de actividad y las restricciones de participación de la persona. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal, las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas y las restricciones de la participación son dificultades para relacionarse y participar en situaciones vitales. Esta definición reconoce, por primera vez, el contexto social como factor determinante en la discapacidad de una persona.

En la misma línea, la LGDPDIS, en su artículo 2, define la discapacidad como una situación que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias previsiblemente permanentes y cualquier tipo de barreras que limiten o impidan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Como señala Jiménez Lara en una clara alusión a la AU, “los planteamientos tradicionales centrados en la asistencia y en la recuperación de las capacidades funcionales han sido sustituidos por otros que destacan mucho más la necesidad de identificar y eliminar los diversos obstáculos que impiden la igualdad de oportunidades y la plena participación de las personas con discapacidad en todos los aspectos de la vida” (Jiménez Lara, Antonio. 2007: 177).

Ahora bien, cabe tener en cuenta, tal y como afirma De Asís, que “la accesibilidad puede entenderse:

Como principio jurídico, en tanto que exigencia de actuación de los poderes públicos y como un parámetro de validez de cualquier actuación jurídica, como parte del contenido esencial de los derechos fundamentales, en tanto que es necesaria para que el bien protegido por el derecho se satisfaga, como parte del derecho a la no discriminación, siendo una condición para el disfrute de los derechos cuya ausencia no justificada puede provocar la violación de un derecho determinado (o se respeta su contenido esencial) y, al mismo tiempo, la transgresión del derecho a no ser discriminado, lo que permite hablar de un derecho a la igual accesibilidad o como un derecho subjetivo, en relación a la accesibilidad de bienes, productos y servicios no relacionados con los derechos humanos, es decir, derecho prestacional que posee como situación correlativa la obligación del diseño para todos. Desde el discurso de los derechos humanos, las diferentes posibilidades no son excluyentes” (De Asís Roig, Rafael. 2013: 8-10).

Pues bien, en general, la movilidad en entornos urbanos, así como su percepción o comprensión, resultan más complicadas para las personas con discapacidad física, sensorial, psíquica e incluso en el caso de la discapacidad psicosocial. Es frecuente la presencia de obstáculos que obligan al peatón a modificar sus recorridos, en muchos casos poniendo en juego su Seguridad, situaciones que se agravan más aún si ese peatón tiene alguna discapacidad; piénsese, por ejemplo, en los vehículos mal aparcados en las aceras, los andamios de obras en ejecución, el mobiliario urbano ubicado incorrectamente, alcorques sin proteger, pavimentos en mal estado, etc. Todos ellos son elementos que se convierten en obstáculos infranqueables para el peatón con discapacidad. Esas situaciones que dificultan y hasta llegan a impedir la deambulación son perfectamente extrapolables al entorno del transporte público, en el que se pueden encontrar barreras físicas, de acceso a la información y a la comunicación y de orientación que deberían ser resueltas para garantizar el pleno ejercicio del derecho a la movilidad de todas las personas.

5. El sistema de transporte público colectivo de Barcelona.

5.1. Organización y gestión.

Como ya hemos avanzado, la administración local competente en materia de organización y gestión del transporte público de Barcelona y de su área metropolitana es el AMB, que presta este servicio público mediante varias compañías públicas y privadas que operan bajo concesión administrativa. De esta manera, el AMB presta los servicios de metro y autobús de manera directa a través de TMB, grupo formado por las empresas públicas Transports de Barcelona SA y Ferrocarril Metropolità de Barcelona SA, y de manera indirecta, por medio de ocho empresas o grupos privados.

A efectos de este trabajo, en tanto que asume la proyección, desarrollo y ejecución de intervenciones constructivas en el transporte público, es importante señalar también el papel eminentemente relevante que ostenta la Generalitat de Catalunya como administración pública competente, a través de la consejería de territorio y sostenibilidad y de acuerdo con el Decreto 200/2010 de 27 de diciembre, entre otros ámbitos importantes, en los siguientes: la política y planificación territorial y el urbanismo, las obras públicas e infraestructuras, las carreteras, los ferrocarriles, los puertos y aeropuertos; los transportes.

Por lo demás, existe un consorcio interadministrativo de carácter voluntario creado en 1997 al que pueden adherirse todas las administraciones titulares de servicios públicos de transporte público colectivo, ya sea individualmente o a través de entidades que las agrupen y las representen. En estos momentos, las administraciones consorciadas son la Generalitat de Catalunya en un 51% y administraciones locales en un 49% (ayuntamiento de Barcelona, AMB y AMTU) y cuenta con representantes de la administración general del estado en los órganos de gobierno en calidad de observadores. Se trata, en definitiva, de un consorcio encargado de coordinar y planificar el transporte público de la región urbana de Barcelona, así como de regular las tarifas y zonas tarifarias de los distintos transportes públicos sobre los que tiene competencia:

autobuses urbanos e interurbanos, cercanías de Catalunya, TMB, FGC y TRAM, conformando un sistema tarifario integrado.

La red de transportes públicos colectivos de Barcelona está formada por diferentes modos, siendo los principales por nivel de implantación y volumen de pasaje, el metro y los autobuses operados por TMB, que conjuntamente transportan más de 600 millones de personas al año.

Además, Barcelona cuenta con dos tramos de tranvía, con tres líneas cada uno de ellos, gestionadas por un grupo empresarial denominado TRAM Barcelona, dedicado a la explotación de los sistemas de tranvía en la ciudad otorgados hasta el 2032. Es, pues, un medio de transporte colectivo más que permite la realización de desplazamientos de una forma eficiente y respetuosa con la sociedad y el medioambiente.

Aparte de la red de metro, En Barcelona existe otra red de ferrocarriles, gestionada por la Generalitat de Catalunya, FGC, que complementa así la mencionada red de metro mediante 3 líneas urbanas.

Por otro lado, cabe señalar el servicio de trenes de cercanía, operado por RENFE, que está pensado no sólo para llegar a poblaciones próximas, sino que sirven de complemento a los otros modos de transporte colectivo para desplazarse por la ciudad.

Igualmente, interesa mencionar, siquiera de manera referencial, los transportes turísticos como el Teleférico de Montjuic y el bus turístico, también gestionados de manera directa por TMB. Es importante destacar que el Teleférico cuenta con una certificación en accesibilidad universal y el bus turístico dispone de todas las medidas de accesibilidad de la red de autobuses y, además, con un sistema de bucle magnético para facilitar el acceso a la información de personas con discapacidad auditiva.

Como complemento al servicio de transporte público regular, en Barcelona existe el Servicio Público de Transporte Especial, dirigido a personas con discapacidad, que se puede utilizar cuando no hay transporte público regular adaptado disponible. Es también un servicio del AMB, gestionado por el IMPD y

las empresas CETRAMSA y TCC. Los servicios pueden ser fijos o esporádicos en función de las necesidades de los usuarios.

En este punto, cabe aclarar que el IMPD es un organismo autónomo del Ayuntamiento de Barcelona, constituido en el año 1979, que trabaja para garantizar los derechos sociales de las personas con discapacidad de la ciudad y sus familias. Ofrece servicios de atención directa a las personas (programa de vida independiente, equipo de asesoramiento laboral, servicio público de transporte especial, equipos interdisciplinarios para la pequeña infancia, servicio de atención al público, programa de subvenciones, etc.) y, por otro lado, colabora con el resto de los ámbitos del consistorio y con las entidades y asociaciones de la discapacidad, para extender los conceptos de accesibilidad e inclusión social.

Pues bien, desde hace más de 40 años, Barcelona trabaja intensamente, a través del impulso constante del IMPD, en el fomento de la accesibilidad física de los vehículos, las paradas y las estaciones que componen el sistema de transporte público regular, para que la movilidad reducida de algunas personas no les suponga un problema al utilizar los diferentes modos para desplazarse por la ciudad. En los últimos años, la accesibilidad comunicativa se ha convertido en el nuevo reto para el transporte público, constituyendo un proceso de mejora continua ligado a la investigación tecnológica donde constantemente se está avanzando con el fin de llegar a una accesibilidad lo más completa posible.

En los apartados que siguen, exponemos cuáles son los elementos y dispositivos de accesibilidad que incorporan el metro y los autobuses de Barcelona para asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación, así como los sistemas de gestión implementados, con la finalidad de comprobar el alcance real del derecho a la movilidad de las personas con discapacidad en la ciudad de Barcelona.

Siguiendo la metodología comúnmente utilizada por los expertos en esta materia, hemos tenido en cuenta, en cada uno de los modos de transporte objeto de estudio, los siguientes cinco ámbitos:

- A) Las infraestructuras o instalaciones fijas.
- B) El material móvil o vehículos.
- C) La frontera o vínculo entre ambos.
- D) Los sistemas de información, comunicación y orientación.
- E) La gestión y prestación de servicios especializados de asistencia a personas con discapacidad u otras necesidades específicas.

5.2. La accesibilidad de la red de metro de Barcelona.

Según la información extraída de diferentes fuentes oficiales de TMB y del Ayuntamiento de la ciudad, el metro de Barcelona es una red de ferrocarril que se inauguró el 31 de diciembre de 1924. En la actualidad, cuenta con 8 líneas, identificadas con un número y su correspondiente color, que conectan diferentes puntos de la ciudad y se extiende a otros municipios colindantes, 156 trenes que funcionan a la vez en las horas punta todos los días laborables y 161 estaciones. Se considera la segunda red ferroviaria convencional más extensa de España (después de la de Madrid) y desde diciembre de 2009, la primera que cuenta con líneas totalmente automatizadas.

Como servicio público esencial para la movilidad, a pesar de la complejidad que entraña ser una red ferroviaria casi centenaria, el metro de Barcelona incorpora elementos, dispositivos y sistemas que facilitan el acceso y uso de sus infraestructuras y trenes a todas las personas, independientemente de sus características y condiciones individuales. De hecho, desde el año 1992, las estaciones que se construyen o se rehabilitan garantizan la accesibilidad, si bien existe un porcentaje del 9% pendiente de adaptación (14 estaciones).

Veamos cuáles son las medidas de accesibilidad concreta, pensada para cada una de las tipologías de discapacidad, que hemos localizado en la red de metro de Barcelona:

Para las personas con afectaciones físicas que tienen limitada la motricidad, el metro de Barcelona cuenta con ascensores y escaleras mecánicas que facilitan el acceso vertical, así como con tapices rodantes para minimizar las distancias a recorrer, rampas de acceso al vagón en estaciones pendientes de

recrecimiento de andén, espacios y asientos reservados en el interior de los trenes, apoyos isquiáticos, botoneras de accionamiento de servicios colocadas a la altura reglamentaria, barandas y pasamanos a dos distancias para facilitar el ascenso o descenso en escaleras convencionales a todo tipo de usuarios, mobiliario a diferentes alturas en los 3 puntos de información y atención presencial de clientes y planes y simulaciones de evacuación con supuestos de movilidad reducida.

Para las personas con discapacidad visual, hemos identificado elementos que contribuyen al guiado y orientación, así como diferentes sistemas de acceso a la información. Prácticamente toda la red de metro de Barcelona cuenta con encaminamientos podo táctiles de pavimento estriado que han sido trazados de acuerdo a la normativa y siguiendo un esquema razonable y coherente que facilita la orientación dentro de vestíbulos, pasillos y andenes. Asimismo, la gran mayoría de andenes disponen de una franja continua de pavimento abotonado a modo de advertencia de peligro en la zona de inicio de vías, si bien es cierto que en la totalidad de las infraestructuras de líneas automáticas y en algunas líneas convencionales, se han colocado mamparas de seguridad para evitar accidentes. Las máquinas expendedoras de títulos de viaje tienen incorporado un sistema de navegación por voz y serigrafía braille para permitir la compra a usuarios ciegos o con baja visión y pueden ser localizadas mediante señal acústica accionando el mando a distancia que utilizan las personas ciegas o con baja visión para activar diferentes recursos públicos de la ciudad (semáforos, pantallas informativas de marquesina y autobuses). . Por lo que respecta a la señalética y la información, se utiliza una misma tipografía de tamaño y color contrastado de acuerdo con la normativa y, además, el sistema centralizado de megafonía emite la información corporativa y de servicio de interés general. En el interior de los trenes, hemos detectado un sistema de información de próxima parada y la correspondencia con otras líneas de metro u otros modos de transporte, así como señal acústica de cierre de puertas. En colaboración con la ONCE, se han editado guías en braille y mapas en relieve (material pendiente de actualizar) a disposición de los usuarios en puntos de información y atención al cliente de TMB y a través de redes específicas de distribución. Recientemente y a modo de prueba piloto, se ha instalado en algunas estaciones un sistema de guiado y orientación

mediante etiquetas inteligentes (Navilens)^{xi} que, a través de tecnología móvil, permite identificar puntos y trayectos concretos. Por lo demás, la página web de TMB está diseñada con criterios de accesibilidad, ya que la información se ofrece de manera universal permitiendo así el acceso a cualquier usuario independientemente de su circunstancia y sin perjuicio de los dispositivos o el contexto de uso que se emplee para su consulta o navegación; según indica el propio espacio web, está en proceso de renovación de la certificación doble a otorgada por ILUNION Accesibilidad.

Para las personas con discapacidad auditiva, se observa que por sus características obviamente las medidas de accesibilidad se orientan a facilitar la información y la comunicación. Así, existen pantallas digitales que transcriben en tiempo real la información corporativa o de servicio que se emite mediante el sistema centralizado de megafonía. En el interior de los trenes, hemos identificado un dispositivo digital que informa visualmente de la próxima parada y las puertas cuentan con señalización luminosa de cierre. Los 3 puntos de información y atención presencial al cliente ubicados en la red de metro tienen instalado bucle magnético para facilitar la audición a personas con implante coclear. Según nos informan desde TMB, hace unos años se instaló un sistema para facilitar la comunicación con personas usuarias de lengua de signos mediante vídeo interpretación, pero en la actualidad no está disponible dado el escaso nivel de utilización.

Para las personas con discapacidad intelectual o cognitiva, lo cierto es que no hemos identificado demasiadas medidas de accesibilidad. De hecho, como ocurre en gran parte de los espacios y servicios públicos parece ser el colectivo con necesidades especiales más olvidado. Destacamos, eso sí, que las máquinas expendedoras disponen de un sistema de duplicación de títulos de viaje, para facilitar la adquisición y compra a personas con dificultades de comprensión.

Por lo demás, nos explican fuentes de TMB que el personal directamente relacionado con los clientes recibe formación periódica en materia de comunicación y atención a personas con discapacidad y, además, enmarcado en el proyecto de voluntariado corporativo de la compañía, existe un programa de talleres para el fomento de la autonomía personal que mediante actividades de acercamiento y reconocimiento de trayectos concretos, pretende ayudar a

las personas con discapacidad a familiarizarse con el entorno de las instalaciones de metro.

5.3. Accesibilidad de los autobuses de Barcelona.

Según la información extraída de diferentes fuentes oficiales de TMB y del Ayuntamiento de la ciudad, Barcelona dispone de una red de autobuses cuyas primeras líneas empezaron a funcionar en 1922, en muchos casos en sustitución de líneas de tranvía o de trolebús. La incorporación progresiva de nuevas líneas ha ido siempre ligada al crecimiento de la ciudad. En el año 2012, se inició la implantación de un ambicioso proyecto de ciudad para redefinir la red de autobuses, siguiendo criterios de racionalidad, facilidad de uso, conectividad, eficacia y aplicación eficiente de los recursos para ofrecer el mejor servicio a la ciudadanía, mediante 28 líneas de altas prestaciones (17 verticales, 8 horizontales y 3 diagonales) con trayectos lo más recto posible, con más y mejor señalización y potenciando las medidas de prioridad del bus frente al vehículo privado; todo ello complementado con líneas de bus convencionales que siguen en funcionamiento junto con las de proximidad. Se consigue, así, una red de autobuses rápidos que permite moverse por el municipio y combinarlo fácilmente con otros medios de transporte público, de manera que con un intercambio como máximo se pueden realizar el 90% de los desplazamientos en la ciudad y los municipios vecinos.

Actualmente, esta red de autobuses cuenta con 98 líneas (28 de altas prestaciones, 43 convencionales y de proximidad y 27 líneas de bus de barrio), 2590 paradas (1417 marquesinas y 1173 palos de parada) y un total de 1157 vehículos de diferente tipología (estándar, articulado, biarticulado, midi y mini) en la flota regular.

Pues bien, desde el año 2007, la totalidad de vehículos que forman parte de la flota de autobuses de TMB es accesible desde el punto de vista físico. Ahora bien, siendo éste un factor esencial en la cadena de accesibilidad cabe tener en cuenta otros como el entorno de la parada, los sistemas de información al

usuario y, no menos importante, la actitud o mentalidad de los profesionales prestadores del servicio; todos ellos son eslabones de similar relevancia para garantizar un acceso y uso de la red de autobuses de la forma más autónoma y natural posible.

Por lo que respecta a las medidas de accesibilidad de la red de autobuses de Barcelona, hemos identificado las siguientes en función de las diferentes tipologías de discapacidad:

Para las personas con discapacidad física cuya movilidad se puede ver reducida en diferentes niveles, cabe señalar que la totalidad de vehículos de la flota son de piso bajo y de plataforma única, posibilitan la inclinación lateral para facilitar el acceso, cuentan con rampas retráctiles, 2 espacios específicos para viajeros usuarios de silla de ruedas además de asientos reservados para PMR, botoneras a la altura reglamentaria específicas para solicitar parada y la correspondiente apertura de rampa. Por otro lado, si bien el espacio destinado a la parada de bus, ya sea marquesina o palo, no es gestión directa de TMB sino del propio consistorio a través de la concejalía de vía pública, observamos algunos elementos de interés para dar continuidad a la cadena de la accesibilidad, como son el hecho de estar ubicadas de manera anexa al itinerario peatonal (sin invadirlo); en el caso de las marquesinas, cuentan con acceso lateral y central, espacio libre de mobiliario para la ubicación de una persona usuaria de silla de ruedas, asientos y un apoyo isquiático.

Para las personas con discapacidad visual, es importante todo lo relativo a sistemas de acceso a la información y, en tal sentido, en el interior del vehículo, se pueden observar los siguientes elementos: señal acústica de confirmación de validación del título de viaje, botoneras de solicitud de parada así como placas identificativas del vehículo (número de calca) en braille y sistema d información de próxima parada. En la parada, encontramos también facilidades de acceso a la información, en este caso, a demanda del usuario mediante el mando a distancia que, como ya hemos comentado, utilizan las personas ciegas o con baja visión para activar diferentes recursos públicos; de esta forma, pueden activar la información de la parada para conocer las líneas de bus, la dirección, el tiempo de espera y cuál es la inminente; asimismo, pueden también identificar la línea y la dirección del vehículo en la parada también mediante el mando a distancia; conviene tener en cuenta que a efectos de

orientación, las paradas de bus están señalizadas mediante pavimento de acanaladura detectable con el bastón o con los pies que, cruzando el itinerario peatonal, transcurre desde la fachada hasta el borde de la parada; además, el cierre acristalado de la marquesina cuenta con bandas de color contrastado para evitar golpes a personas con dificultades de visión. Recientemente y de la misma forma que en metro a modo de prueba piloto, se ha instalado en algunas marquesinas un sistema de guiado y orientación mediante etiquetas inteligentes (Navilens) que, a través de tecnología móvil, permite identificar la información dinámica y ofrecer coordenadas de guiado. Por lo demás, como ya hemos indicado al exponer las medidas de accesibilidad del metro, la página web de TMB presenta la información de manera universal, ya que permite el acceso a cualquier usuario independientemente de su circunstancia y sin perjuicio de los dispositivos o el contexto de uso que se emplee para su consulta o navegación; según indica el propio espacio web, está en proceso de renovación de la certificación doble a otorgada por ILUNION Accesibilidad.

Para las personas con discapacidad auditiva, cuya mayor dificultad en la experiencia de viaje es todo lo relativo a la comunicación, se han identificado pantallas dinámicas con información visual en las paradas y en el interior de los vehículos.

Nuevamente el colectivo de las personas con discapacidad intelectual o cognitiva son los que adolecen de medidas de accesibilidad específicas en la red de autobuses, si bien en muchos casos, según nos informan responsables de la compañía, la posibilidad de interactuar con el propio conductor resuelve en muchos casos las dificultades de uso y acceso.

De igual manera que ocurre con el personal de metro, los trabajadores de autobuses que tienen relación directa con los clientes reciben formación periódica en materia de comunicación y atención a personas con discapacidad. Asimismo, nos explican que también en el marco del proyecto de voluntariado corporativo, realizan servicios solidarios a fin de facilitar la movilidad de personas con necesidades especiales, propiciando actividades para poner en práctica el uso de las rampas, la deambulación por el interior del vehículo, etc.

5.4. La gestión de la accesibilidad en TMB.

De acuerdo con lo que hemos podido constatar mediante la consulta de los últimos informes de gestión de TMB, como grupo empresarial de prestación de un servicio público esencial, ha ido poniendo de manifiesto progresivamente su compromiso social para contribuir a la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. En la actualidad, el marco estratégico de la compañía comprende como responsabilidad ineludible el desarrollo de un transporte público colectivo de calidad, seguro y eficiente para todas las personas. Derivado de dicho compromiso, se ha ido implementando un modelo de gestión cada vez más riguroso y exigente, con el claro objetivo de asegurar la movilidad teniendo en cuenta la diversidad del cliente en atención a múltiples variables: la edad, el género, el origen y, a los efectos que nos interesa destacar en este trabajo, la discapacidad.

De esta manera, se cuenta con un modelo de gestión denominado “Código Operativo de Accesibilidad Universal”, mediante el cual se han definido 15 grupos de trabajo liderados por el responsable corporativo correspondiente en la materia y distribuidos del siguiente modo: 4 grupos relacionados con el área de negocio de autobuses (ingeniería, mantenimiento, infoaccesibilidad y atención de incidencias), 5 grupos relacionados con el área de negocio de metro (infraestructuras, infoaccesibilidad, protección civil, trenes y ascensores/escaleras mecánicas) y 6 grupos correspondientes a servicios transversales de la organización (tecnología, formación, diversidad interna, señalización, innovación y accesibilidad).

Cada grupo de trabajo define objetivos vinculados a su actividad y referidos al cumplimiento de la normativa vigente y, como valor añadido, a desarrollos de excelencia y de rasgo diferencial. Observamos que, en estos momentos, esos 15 grupos de trabajo tienen asignados un total de 54 objetivos, cuyo nivel de cumplimiento se reporta según indicadores homogéneos trimestralmente al primer nivel directivo de la empresa a modo de auditoría interna. Asimismo, el comité de accesibilidad de TMB, presidido por el Consejero Delegado, se reúne

cada seis meses para conocer el estado de desarrollo de los proyectos y definir los retos de futuro a nivel operativo en materia de accesibilidad. Con este modelo de gestión, en palabras del responsable técnico entrevistado, “se ha conseguido incluir los indicadores de accesibilidad en los referentes de calidad de servicio de la compañía, de acuerdo con la norma ISO 9001” (norma que establece los requisitos que debe cumplir un sistema de gestión de la calidad y, en consecuencia, es la que se utiliza a efectos de certificación).

Asimismo, comprobamos que de manera más o menos regular se vienen desarrollando diferentes acciones formativas en materia de comunicación y atención a personas con discapacidad, dirigidas a diferentes colectivos cuya función profesional les relaciona directamente con el cliente, lo cual evidentemente propicia un cambio cultural orientado al reconocimiento de la diversidad y, en última instancia, a la normalización de la diferencia.

Además, la compañía mantiene un diálogo estable con las entidades más representativas de la discapacidad y participa en diferentes ámbitos institucionales (comisión ejecutiva del IMPD y comisión de accesibilidad del Dpto. De territorio y sostenibilidad de la Generalitat de Catalunya), pudiendo conocer así sus principales inquietudes y reivindicaciones, lo cual permite mejorar el servicio teniendo en cuenta sus necesidades. Además, existe un canal específico de atención al cliente para recoger y canalizar las comunicaciones relacionadas con la accesibilidad del servicio. Así, por ejemplo, nos explican que, si bien no cuentan con una fórmula de conocimiento real sobre la usabilidad del metro y de los autobuses por parte de las personas con discapacidad, “por el diálogo con los colectivos de representación y la praxis de la operación, conocemos cuáles son las preferencias de los colectivos. Las personas que se mueven con la ayuda de silla de ruedas o escúter prefieren desplazarse en autobús, dado que las posibles incidencias que puedan producirse son más fáciles de resolver. Por su parte, el colectivo de personas con discapacidad visual reconoce el metro como un modo de transporte más fiable y seguro, en cuanto que las referencias y puntos de parada son más estables”.

Nos informan también de que, en estos momentos, se ha finalizado la auditoría preceptiva para conseguir la certificación UNE 170001-1 y 2^{xii}, que además de analizar entornos y productos, revisará directamente el sistema de gestión implementado.

6. Conclusiones y propuestas de mejora.

A la vista del estudio realizado a partir de la bibliografía y materiales de consulta y teniendo en cuenta las aportaciones de los agentes clave del sector de la movilidad y la gestión de la accesibilidad en los sistemas de transporte público de Barcelona, obtenidas mediante contestación escrita de cuestionarios sobre aspectos de interés^{xiii}, así como el resultado de la encuesta online realizada a una muestra de usuarios y usuarias^{xiv}, podemos concluir que:

Siendo el transporte público el principal eje de la movilidad urbana en Barcelona y constatando unos niveles de accesibilidad óptimos tanto de las infraestructuras, como del material móvil y los vehículos, el vínculo entre ellos, y los sistemas de información y comunicación, las personas con discapacidad en general siguen encontrando escollos que en ocasiones dificultan y en otras hasta llegan a impedir un acceso y uso autónomo y natural, de manera que el ejercicio de su derecho a la movilidad en demasiadas ocasiones queda vulnerado.

A tal fin, relacionamos a continuación, a modo de propuestas, algunos aspectos clave sobre los que, a nuestro juicio, convendría trabajar:

En primer lugar, hemos constatado que afortunadamente la evolución del concepto de discapacidad y su enfoque como una cuestión de derechos humanos fundamentales ha derivado en la consideración de la accesibilidad universal como presupuesto indispensable para el ejercicio del conjunto de derechos y obligaciones de los que son titulares las personas con discapacidad, de manera que su falta no es más que una discriminación y en suma una vulneración de derechos. En tal sentido, consideramos de vital importancia trabajar en la línea de dar a conocer la discapacidad como condición y característica de las personas, subrayando sus potencialidades y las limitaciones generadas por factores externos, para lograr incorporar en el imaginario colectivo que muchas veces, lo que más discapacita es el entorno, los procesos, los bienes y servicios concebidos sin tener en cuenta la diversidad humana. Para materializar esa idea en el ámbito de las empresas

operadoras del transporte público de Barcelona, convendría trabajar en dos direcciones fundamentales:

Por un lado, es imprescindible sistematizar la formación específica a los trabajadores, sobre todo a los que intervienen en la cadena de la accesibilidad durante la experiencia de viaje, para que conozcan las necesidades del cliente diverso (en este caso, personas con discapacidad) y orienten sus actuaciones de la manera más adecuada.

Y, por otro lado, convendría reforzar las campañas de civismo y gestión de la convivencia en el transporte público, incluyendo la variable de la discapacidad, para generar mayor conciencia y sensibilidad ciudadana en el sentido de que la accesibilidad es un derecho y una necesidad (no sólo aunque sí especialmente) de las personas con discapacidad.

Es cierto que tanto la red de metro como la de autobuses de Barcelona se caracterizan por niveles óptimos de accesibilidad, pero no es menos cierto que muchas personas con discapacidad son reacias a utilizarlas manifestando inseguridad en diferentes aspectos: una mala experiencia, inestabilidad y mal funcionamiento de los sistemas de accesibilidad, qué hacer en caso de alteración del servicio por avería o incidencia, incomprensión e intolerancia del resto de pasaje, etc. Dicha infrutilización de la red de transporte público queda constatada en los datos obtenidos a través de la encuesta online realizada, de la que se desprende que sólo un 65% de las personas con discapacidad utilizan el transporte público para desplazarse en la ciudad de Barcelona, distribuyéndose como sigue: 49% en metro como primera opción y 16% en autobús prioritariamente; el resto de las personas con discapacidad encuestadas lo hacen en transporte privado u otros medios. Estamos convencidos de que generando confianza y seguridad en la continuidad del viaje se contribuye enormemente a captar a las personas con discapacidad como usuarias de los diferentes modos de transporte público.

En segundo lugar, para alcanzar niveles de excelencia en la prestación de servicios, entendemos que las empresas operadoras de transporte público colectivo deberían reflejar, en sus prospecciones de uso, un conocimiento exhaustivo de las necesidades y demandas de los viajeros reales y potenciales,

poniendo en valor las medidas de accesibilidad implementadas, diferenciando entre:

- Personas que pueden utilizar el transporte público convencional encontrando nulas o mínimas dificultades de movilidad y comunicación, para las que mejoras en accesibilidad, suponen un aporte adicional a su experiencia de viaje, mayor comodidad y confort.
- Personas que sólo pueden utilizar el transporte público si es universalmente accesible, para quienes la accesibilidad supone una herramienta ineludible en su desarrollo personal.
- Personas que encuentran graves dificultades para su movilidad autónoma, para las que la accesibilidad facilita el desplazamiento y uso aunque puedan precisar de prestación de asistencia personal y cualificada.

A colación de esta sugerencia, es importante señalar que la accesibilidad del transporte público resulta ser la segunda característica mejor valorada por parte de las personas encuestadas, tras la eficiencia y por delante de aspectos tan importantes como la sostenibilidad, la seguridad y el confort. Dicho resultado se entiende más relevante si cabe si tenemos en cuenta que el 76% de las personas que se han pronunciado en este sentido eran personas sin discapacidad, por lo que es evidente que cualquier usuario valora las facilidades de uso que se implementan en el servicio público de transporte.

En tercer lugar, por lo que respecta a la información corporativa o de servicio en general, convendría mejorar en los siguientes aspectos:

- En la atención presencial al cliente, poniendo a disposición de los usuarios recursos tales como la interpretación de lengua de signos (presencial o remota), guías y materiales en sistema braille y en relieve o alternativa sonora y/o digital, información de servicio en lectura fácil, etc.
- En los canales digitales, ya que, si bien la página web de TMB es plenamente accesible, detectamos que la aplicación para dispositivos móviles presenta dificultades de manejo, de manera que consideramos indispensable implementar soluciones de la interface de uso y, a su vez,

valorar la incorporación de información de servicio a tiempo real útil para el usuario con discapacidad (avería de un ascensor, alternativas en caso de incidencias, etc.).

En cuarto lugar, en TMB y en general en la gran mayoría de servicios públicos, se ha avanzado notablemente en la incorporación de medidas de accesibilidad física y empiezan a aflorar proyectos en la mayoría de los casos enmarcados en soluciones tecnológicas en materia de accesibilidad informativa y de comunicación. Ahora bien, urge la investigación y el desarrollo de sistemas de accesibilidad cognitiva para disponer de herramientas y pautas que permitan la fácil comprensión y en suma la comunicación para todas las personas, independientemente de su desarrollo intelectual y capacidad de entendimiento.

En quinto lugar, atención especial merece el mantenimiento de los sistemas de accesibilidad, tanto en metro como en bus. Cabría implementar protocolos de revisión específicos para dar respuesta rápida ante una avería o incidencia que impide el funcionamiento de una medida de accesibilidad que, como ya hemos señalado, para algunas personas con discapacidad es indispensable para el acceso y uso de ese servicio público. Piénsese por ejemplo en un ascensor averiado para un usuario que se desplaza en silla de ruedas o la megafonía interna de un autobús para un usuario ciego o un vehículo con la rampa averiada.

En sexto lugar, hemos podido constatar un problema importante derivado de la necesaria renovación de la flota de autobuses incorporando criterios de sostenibilidad. Así, se van introduciendo vehículos cuya energía de propulsión, si bien actualmente es mixta, tiende a la electrificación, existiendo ya alguna línea de bus en proyecto de ser totalmente electrificada. Estos vehículos tienen la virtualidad de no generar emisiones contaminantes, pero también la de ser totalmente silenciosos, lo cual genera escenarios de absoluta inseguridad sobre todo para personas ciegas o con baja visión. Teniendo en cuenta que ésta es una tendencia que ha llegado para quedarse, es indispensable implementar soluciones que, por otra parte, sean lo más homogéneas posible de manera que se apliquen a la totalidad de vehículos de estas características.

En definitiva, el sistema de transporte público es el eje principal e ineludible de la movilidad urbana, porque aparte de ser fundamental para contribuir al desarrollo sostenible del planeta, es un factor clave para generar igualdad de oportunidades y no discriminación en tanto que permite a toda la ciudadanía desplazarse para materializar su participación en todos los ámbitos de la vida: trabajo, estudios, salud, deporte, ocio, cultura, etc. En tal sentido, garantizar la autonomía de aquellos que lo tienen más difícil permitiendo así su desarrollo personal y su inclusión social, ya no es una opción.

Para finalizar este apartado y atendiendo a la extraordinaria situación de excepcionalidad que durante los últimos meses estamos viviendo a causa de la desafortunada pandemia provocada por el Covid-19, se ha puesto de manifiesto una vez más que los colectivos más vulnerables son los que acusan más las consecuencias en todos los ámbitos de la vida y, por tanto, es evidente que convendría intervenir para que circunstancias personales como la discapacidad no multipliquen exponencialmente las dificultades. Efectivamente, el establecimiento de medidas de seguridad puede suponer conflictos de deambulación añadidos para personas que no pueden ver, oír o hablar, caminar, expresarse, etc. Bajo los patrones de la tan manida normalidad. Por tanto, se impone que en los servicios públicos en general y centrándonos en los transportes públicos en particular (por ser el objeto de nuestro estudio), se prevean actuaciones en la línea de facilitar el uso y acceso de la forma más autónoma y natural posible para todas las personas: refuerzo de la señalización de los espacios y asientos reservados, mensajes cortos y comprensibles, pictogramas fácilmente identificables, incremento de información acústica, mayor presencia de personal de asistencia en los servicios, etc. Pero además de implementar medidas dirigidas a las personas con discapacidad, consideramos fundamental recurrir a campañas de sensibilización generales dirigidas a la totalidad de usuarios en el sentido de fomentar un uso cívico y considerado de las instalaciones, promoviendo una convivencia respetuosa y amable de la diversidad humana, con mensajes orientados a concienciar a la totalidad del pasaje: “ayúdanos a ayudar”.

7. Bibliografía

- Alcaín Martínez, Esperanza. (2005). *Legislación sobre discapacidad en España*. Pamplona. Editorial Thomson-Aranzadi.
- De Asís Roig, Rafael. (2013) “*Sobre la accesibilidad universal Conferencia Internacional sobre los cinco años de vigencia de la Convención*”. 6 y 7 de mayo de 2013. Universidad Carlos III de Madrid.
- De Lorenzo García, Rafael. (2007). *Discapacidad, sistemas de protección y trabajo social*. Madrid. Alianza Editorial SA.
- Díaz Velázquez, Eduardo y García García-Castro, Cristina. (2014)) *Estudio integral sobre la accesibilidad a los transportes públicos*. Madrid. Edita Real Patronato sobre Discapacidad.
- García Vega, Miguel Ángel. “*Las calles suspenden en accesibilidad*”. Artículo publicado en El País El 20 de septiembre de 2019.
- Hernández Galán, Jesús (2011) *Accesibilidad universal y diseño para todos. Arquitectura y urbanismo*. Madrid. Ediciones de Arquitectura.
- Hernández Galán, Jesús. “*La accesibilidad universal como presupuesto indispensable para el ejercicio de los derechos fundamentales*”. Lectura complementaria del Módulo VI, Políticas Sectoriales sobre Discapacidad, del master en discapacidad, autonomía personal y atención a la dependencia (6ª edición). Madrid. UIMP y Fundación Derecho y Discapacidad.
- IdemCity. (2020). *Estudio sobre el índice de movilidad sostenible de las ciudades españolas*.
- Jiménez Lara, Antonio. (2007). “*Conceptos y tipologías de la discapacidad. Documentos y normativas de clasificación más relevantes*”, en *Tratado sobre discapacidad*, Rafael de Lorenzo y Luis Cayo Pérez (Dir). Pamplona. Editorial Thomson-Aranzadi.
- Juncá Ubierna, José Antonio. (2012). *La accesibilidad universal de los modos de transporte*. en *España. Problemática actual, principales avances y retos de futuro*. Edita Real Patronato de la Discapacidad.

- Martínez-Pujalte, Antonio Luis. (2015). *Derechos fundamentales y discapacidad*. Madrid. Grupo Editorial Cinca.
- Ministerio de Sanidad, Consumo y bienestar Social. (2017). *Estudio de accesibilidad de los bienes y servicios a disposición del público en España*. Madrid. Edita Real Patronato de la Discapacidad.
- Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social. (2017). *Estudio de accesibilidad universal en espacios públicos urbanizados y en la edificación en España*. Madrid. Edita Real Patronato de la Discapacidad.
- Miralles Guas, carme. (2002). *Ciudad y transporte: binomio imperfecto*. Barcelona. Editorial Ariel.
- Miranda Erro, Javier. (2016). *La accesibilidad universal y su gestión como elementos imprescindibles para el ejercicio de los derechos fundamentales*. Madrid. Grupo Editorial Cinca.
- Organización Mundial de la salud. (2001). *Clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud*. Madrid. INSERSO.
- Organización Mundial de la salud. (2011). *Informe mundial de la discapacidad*.
- Palacios Rizzo, Agustina. (2008). *El modelo social de la discapacidad. Orígenes, caracterización y plasmación en la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad*. Madrid. Grupo Editorial Cinca.
- Pérez Bueno, Luis Cayo. (2015). *La convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad. De los derechos a los hechos*. Valencia. Tirant lo Blanc.
- Saborit, Nel·la; Iglesias, Mariela; Valdivia, Blanca; Escurichuela, Irene; Ortiz, Sara; Roco, Josefina. (2018). *Derecho a la ciudad metropolitana en el marco de la nueva agenda urbana y la agenda 2030*. Barcelona. Fundació Universitat Oberta de Catalunya.
- Tapia Gómez, M^a Carmen. (2018). "La ciudad para quién. Desafíos de la movilidad a la planificación urbana". Barcelona. Universidad de Barcelona. Trabajo publicado en Revista bibliográfica de geografía y ciencias sociales el 5 de octubre de 2018.

- Verdugo Alonso, Miguel Ángel y Schaloc, Robert L. (2013). *Discapacidad e inclusión. Manual para la docencia*. Salamanca. Amarú Ediciones.
- Woyke, Elizabeth. (2019). “*Las Smart Cities, la nueva pesadilla de las personas con discapacidad*”. Artículo publicado en Technology review el 14 de febrero de 2019.

Normas y páginas web:

- Ley 13/1982 de 7 de abril, de integración social de los minusválidos.
- Ley 51/2003 de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Ley 49/2007 de 26 de diciembre, por la que se establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.
- Convención de derechos humanos para las personas con discapacidad. Organización de Naciones Unidas. Nueva York, 2006.
- 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.
- Decreto 200/2010 de 27 de diciembre, de creación, denominación y determinación del ámbito de competencia de los departamentos de la Administración de la Generalitat de Catalunya.
- Real decreto Legislativo 1/2013 de 23 de noviembre, por el que se aprueba la Ley General de la Discapacidad y de la Inclusión Social.
- Ley catalana 13/2014 de 30 de octubre, de accesibilidad.
- Norma UNE 170001/2007 accesibilidad universal. Criterios DALCO y sistemas de gestión de la accesibilidad. AENOR, 2007.
- Plan de movilidad urbana de Barcelona 2013-2018. Ayuntamiento de Barcelona.
- Agenda Urbana Española www.aue.gob.es

- Comité Estatal de Representantes de Personas con Discapacidad:
www.cermi.es
- Instituto Nacional de Estadística: www.ine.es
- Observatorio Estatal de la Discapacidad:
www.observatoriodeladiscapacidad.es
- Real Patronato de la Discapacidad: www.rpd.es
- Transports Metropolitans de Barcelona: www.tmb.cat

8. Anexos.

8.1 Cuestionarios a agentes clave.

Para indagar en el objeto de estudio de este trabajo, se ha considerado oportuno conocer la visión de responsables técnicos en la materia y, si bien las circunstancias actuales no han permitido llevar a cabo entrevistas en profundidad tal y como inicialmente habíamos planteado, sí hemos podido obtener tres contestaciones escritas de interesante calado a preguntas formuladas por la propia autora del trabajo, Raquel Díaz Caro, (en adelante, RDC) en función del destinatario.

En primer lugar, reproducimos el cuestionario y las respuestas ofrecidas por el Sr. Raül Casas Velo, responsable de accesibilidad universal en TMB (en adelante, RCV):

Pregunta de RDC: La red de transportes públicos de Barcelona y en concreto metro, autobuses y los transportes de ocio directamente gestionados por TMB son actualmente un referente europeo o y quizás mundial por sus niveles de accesibilidad. ¿Cuál es el motivo de dicho liderazgo?

Respuesta de RCV: *En primer lugar hay que tener en cuenta que la sociedad catalana con Barcelona (y su Área metropolitana) como referente, tienen una larga tradición en materia de mejoras sociales que vienen de la mano de las entidades de la discapacidad, especialmente reivindicativas históricamente en este territorio. No en vano el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad, creado a consecuencia de dicha demanda social, es el organismo de participación y gestión más antiguo de toda España (1979) o la Oficina Técnica de Accesibilidad de la Diputación de Barcelona de donde han salido muchas soluciones y protocolos como referente técnico con muchos años de trabajo en la materia.*

Los servicios de transportes como otros del ámbito metropolitano de Barcelona, tenemos en el ADN de servicio a la nueva orientación a la diversidad que el movimiento social surgido en la Olimpiadas y paralimpiadas del 92', donde

emergió un espíritu colectivo de atención y especial sensibilidad a la diversidad humana, como consecuencia, la ciudadanía, empresas, instituciones, en definitiva todo el tejido asociativo, se alineo colectivamente a esta orientación y ello permitió la implantación de políticas, estrategias y criterios de mejora en muchos ámbitos de la sociedad. Hemos de reconocer que el modelo Barcelona fue y sigue siendo un referente mundial y su liderazgo ha sido enfocado con estilo de colaborar y compartir sus experiencias con el resto de ciudades del mundo.

El transporte como parte articuladora del territorio, no podía ser menos y nos sumamos a las adaptaciones y mejoras correspondientes. En 2007 Transportes Metropolitanos de Barcelona y principal operador, ya contaba con toda la flota de autobuses adaptada a personas con movilidad reducida, con autobuses de piso bajo y elementos de acceso y ubicación reservada en su interior. Asimismo, el metro situado entre los 10 más antiguos del mundo es el de mayor grado de estaciones adaptadas, en estos momentos dispone de un 91 %. Asimismo, también en los procesos de gestión llevamos años incorporando sistemáticas que han ido mejorándose con el tiempo y están permitiendo hacer partícipe a toda la plantilla de un cambio de cultura en la gestión del cliente en toda su diversidad.

RDC: Explíquenos cuál ha sido la evolución del tratamiento de la accesibilidad en TMB y qué sistema de gestión se está desarrollando en la actualidad para la identificación, implementación y seguimiento de actuaciones orientadas a asegurar la igualdad de oportunidades y la no discriminación en la red de transportes públicos.

RCV: *En línea con lo citado en el punto anterior y dado el volumen de transformaciones/adaptaciones que se estaban realizando tanto en la red de bus como la de metro, surgió la necesidad de establecer un modelo de gestión, un ámbito corporativo donde se observara un seguimiento de la accesibilidad, se estableciera una línea de comunicación con los actores sociales (entidades, Instituciones, etc.) y se planteara un objetivo de mejora continua.*

En el año 2000 esta iniciativa se ubicó en el departamento de Responsabilidad Social Corporativa, que por entonces estaba encuadrado en el Área de Recursos humanos, iniciando su andadura en el inventariado del material móvil e infraestructuras y las necesidades de evolución y adaptaciones necesarias. Asimismo, se iniciaron los convenios de colaboración con las entidades de referencia, principalmente la ONCE y se fue implicando a la estructura directiva en un cambio de orientación estratégica.

En el año 2010 en el mismo ámbito de RSC, ahora en el Área de Comunicación, se desarrolla y publica el Plan director de Accesibilidad Universal, documento donde la empresa define sus estrategias en la materia, concreta el marco normativo y financiero, remarca el estilo de participación y dialogo social y define por primera vez un modelo de gestión basado en la creación del Comité de Accesibilidad Universal formado por diez grupos de trabajo que atendían a los elementos de mayor relevancia en los ámbitos de infraestructuras, vehículos y servicios en relación a las personas con discapacidad, usuarias de nuestros servicios. Este documento sirvió como hoja de ruta de los cambios de gestión que cada ámbito de la organización debía realizar, para alinear la estrategia conjunta de la mejora continua hacia la accesibilidad universal.

Finalmente en el año 2017 se crea el Servicio de Accesibilidad Universal, en el Área de Clientes de la Empresa. Se pretendía un enviar un claro mensaje de cambio al pasar de la gestión de una política social (cuya lectura se podía realizar en el ámbito de la RSC) a una orientación en la mejora de la calidad del servicio del cliente, observando a este en una visión 360 grados, es decir, cualquier tratamiento de diversidad de la condición humana, contemplando personas con discapacidad por supuesto y como referente, pero incorporando personas mayores, mujeres embarazadas, diversidad idiomática o antropológica y cualquier limitación sobrevenida temporal en la condición humana, siempre con el objetivo de un transporte público para todos.

En esta última etapa se ha diseñado un nuevo modelo de gestión denominado “Código Operativo de Accesibilidad Universal” donde se han definido quince grupos de trabajo organizados en: cuatro grupos de autobuses (Ingeniería,

mantenimiento, infoaccesibilidad y atención de incidencias), cinco grupos de metro (infraestructuras, infoaccesibilidad, protección civil, trenes y ascensores/escaleras mecánicas), y seis grupos correspondientes a servicios transversales de la organización (tecnología, formación, diversidad interna, señalización, innovación y accesibilidad)

Cada grupo está liderado por el responsable corporativo de la materia, con objetivos vinculados a su actividad referidos en primer lugar al cumplimiento de la normativa vigente y a continuación a desarrollos de excelencia una vez cubierto en primer aspecto. En estos momentos los 15 grupos tienen asignados un total de 54 objetivos, cuyo nivel de cumplimiento se reporta cada trimestre según indicadores homogéneos al primer nivel directivo de la empresa, encabezados por su Consejero Delegado, quien preside la reunión semestral del Comité de Accesibilidad Universal con participación de todos los grupos más Directivos de la operación de metro, bus y asesoría jurídica. Con ello se ha conseguido incluir los indicadores de accesibilidad en los referentes de gestión de la calidad de servicio de la empresa. En paralelo se observa un cambio en la cultura de la organización fundamentada por los cursos de formación que han colaborado a informar/sensibilizar a un número importante de la plantilla. Esta labor se está realizando con la incorporación de talento profesional, con un equipo de seis profesionales dedicados exclusivamente a la gestión en la materia. Dentro de este equipo cabe destacar la internalización de la consultoría (históricamente externalizada), con profesionales que acompañan y asesoran a la mayoría de la organización en las dudas técnicas y en el cumplimiento de la normativa. Otra función es la de Responsable de proyectos de Accesibilidad, persona que coordina el citado sistema de gestión y finalmente la función de Responsable de proyectos sociales y participación, cuya misión principal es establecer puentes de dialogo con los interlocutores institucionales y por supuesto con los representantes de las entidades de la discapacidad, incluyendo la participación en los diversos desarrollos y soluciones a implementar, además tiene como objetivo desarrollar proyectos orientados a la mejora de la accesibilidad con perspectiva de género y acometer el gran reto de la gestión del colectivo de la movilidad de las personas mayores para un transporte adecuado, seguro y cómodo.

RDC: ¿Cuáles son los instrumentos documentales y operativos para articular el sistema de gestión de la accesibilidad en TMB? ¿Disponen de manual de accesibilidad? ¿Se realizan auditorías periódicas?

RCV: *El sistema de gestión queda acreditado por el sistema anteriormente citado, denominado código operativo, que dispone de un protocolo de implantación a los 15 grupos con nombramiento de su responsable por el Director del Área correspondiente, con seguimiento de la actividad de cada objetivo de cada grupo y con indicadores de cumplimiento respecto a la normativa que aplique. Se realiza una auditoria interna trimestral, seguimiento grupal en el Comité de accesibilidad semestralmente y auditoria ISO 9001 de calidad a cliente anualmente, en el marco del Área de Clientes donde está adscrito el Servicio.*

En estos momentos hemos finalizado la auditoria preceptiva para proceder a disponer de la certificación UNE 170.001-2 que además de auditar entornos y productos, revisará directamente el sistema de gestión implementado.

RDC: ¿Disponen de datos sobre el nivel de utilización de los diferentes modos de transporte público gestionados por TMB (metro, bus, teleférico y bus turístico) por parte de personas con discapacidad? Y, en todo caso, ¿tienen información sobre las preferencias de uso de las personas con discapacidad por lo que respecta a su movilidad cotidiana?

RCV: *En la actualidad no disponemos de datos del nivel de usabilidad de nuestra red de metro, bus y servicios turísticos. Se está procediendo a implantar sistemas de sensorización que nos permitirán conocer en tiempo real el nivel de utilización de las rampas de bus, la tipología de ocupantes del interior de los vehículos, etc. estos datos será de vital importancia para focalizar la gestión priorizando los ámbitos de más demanda, mejorando los sistemas de mantenimiento de los elementos específicos que facilitan la accesibilidad y dar una información más fiable a la ciudadanía sobre el estado de la red de transporte.*

Por el dialogo con los colectivos de representación y la praxis de la operación conocemos cuales son las preferencias de los colectivos. Por ejemplo, las

personas que se mueven en sillas de ruedas o escúteres prefieren la movilidad en autobús dado que las potenciales incidencias que pueden producirse son más fáciles de resolver. Esta tendencia es compartida por el colectivo de personas mayores los cuales prefieren viajar en exterior a bajar al subterráneo. Por el contrario el colectivo de personas con discapacidad visual reconocen al metro como un modo más fiable en cuanto que las referencias y puntos de parada son más estables y fiables.

RDC: Para el desarrollo de actuaciones en esta materia es imprescindible atender tanto a la normativa estatal, autonómica y local existente como a los criterios de técnicos profesionales, pero ¿existe alguna fórmula o canal de participación ciudadana para recoger y hacer seguimiento de las demandas y/o reivindicaciones de las personas con discapacidad ya sea de manera individual o a través de sus entidades representativas?

RCV: *Como operador de transporte participamos en diversos foros de representación de los colectivos de personas con discapacidad. Estamos en la Comisión Ejecutiva del Instituto Municipal de Personas con Discapacidad del Ayuntamiento de Barcelona, con diversos grupos de trabajo específicos de transporte. Participamos de la comisión de accesibilidad del Departamento de Territorio de la Generalitat, donde se tratan los temas de transporte a nivel autonómico. Hay un dialogo permanente y directo con las principales entidades de la discapacidad como la ONCE, ECOM, COCEMFE; FESOCA, etc. con las cuales hay establecidos convenios de colaboración en la materia.*

Asimismo, el servicio de quejas, reclamaciones y sugerencias del Área de Clientes dispone de un apartado específico para registrar las comunicaciones que llegan por parte de la ciudadanía en esta materia. Realizamos petición expresa a las entidades de la discapacidad para que sus asociados y público en general utilicen los diversos canales (correo electrónico, teléfono gratuito, oficinas de atención al cliente, etc.) para hacer llegar todas aquellas incidencias, disconformidades o incluso sugerencias de mejora de cuantos elementos y sistemas dispongan nuestros vehículos, infraestructuras o servicios para garantizar la plena accesibilidad. Las aportaciones realizadas nos ayudan a la mejora continua en la calidad del sistema.

RDC: TMB contribuye sin duda al ejercicio de un derecho de ciudadanía esencial, la movilidad, que permite el acceso a los diferentes ámbitos de la vida: trabajo, estudios, cultura, ocio, deporte, vida social, etc. ¿en este sentido, podríamos decir que es el principal facilitador de la participación de las personas en general y de aquellas que tienen una discapacidad en particular. Siendo conscientes de ese rol y a la vista de las actuales políticas públicas, ¿cuáles son los principales retos de la compañía en materia de accesibilidad?

RCV: *El marco estratégico de TMB recoge el desarrollo de un transporte público de calidad, seguro y eficiente “para todos”. Es en este compromiso a través del que se ha desarrollado a lo largo de los últimos 20 años un modelo de gestión cada vez más exigente y comprometido para garantizar la movilidad y la diversidad de nuestro cliente. El cumplimiento de la normativa vigente es el principal reto asumido no solo por la compañía, sino por las administraciones públicas tutelares de la empresa. En ello nos encontramos con el reto de la “plena accesibilidad”, no dejando de ser una empresa con posición innovadora y que además de la normativa buscamos elementos significativos de excelencia para mejorar la calidad de la experiencia de viaje.*

RDC: Por último, añade si lo considera oportuno cualquier observación adicional que en su opinión deberíamos tener en cuenta.

RCV: *Nos gustaría destacar que la existencia de un modelo de gestión internalizado en la empresa y dotado de profesionales expertos en la materia, es fundamental para tener una visión integral, transversal y transformadora, no solo en los apartados técnicos fundamentales en una empresa de transporte, sino en los culturales poniendo el foco en la igualdad de oportunidades de toda la ciudadanía y en la dignidad humana como valores que han de mover un servicio público que articula la movilidad de millones de personas.*

En segundo lugar, presentamos el cuestionario y las correspondientes respuestas brindadas por el Sr. Ramon Lamiel Vilaró, gerente del IMPD del Ayto. de Barcelona (en adelante RLV):

Pregunta de RDC: El IMPD es un organismo municipal con una trayectoria de más de 40 años trabajando por los derechos de las personas con discapacidad. ¿cuáles son los hitos más destacados y la perspectiva de futuro?

Respuesta de RLV: *Efectivamente, es una gran alegría haber celebrado el 40 aniversario. Es el fruto del trabajo de muchas personas con discapacidad y de muchas personas del Instituto. Muchos años trabajando desde las entidades y desde el IMPD por la diversidad, la accesibilidad y la inclusión.*

Si hablamos de accesibilidad, Barcelona es una ciudad perceptiblemente accesible. Cuando nos visitan personas de otras ciudades quedan enamoradas de los niveles de accesibilidad de la ciudad: transporte, calles, equipamientos, playas... por poner unos ejemplos. Por tanto, podemos afirmar que se ha hecho un buen trabajo en cuatro décadas, gracias, sobre todo, a la participación de las personas con discapacidad y gracias a la intervención de sus entidades.

La perspectiva de futuro para esta legislatura es aprobar un nuevo Plan de Accesibilidad Universal (PAU) y toda una serie de medidas para la mejora de la accesibilidad que nos deben permitir situar a Barcelona como el referente de la Accesibilidad en Europa.

El gran programa que hemos aprobado este 2019 y se ha de desplegar es el Nuevo Modelo de Asistencia Personal de Barcelona. En estos momentos atendemos con este servicio de asistencia personal a 56 personas con discapacidad, con una intensidad de horas de asistencia muy considerable. El Nuevo Modelo de Asistencia Personal es un modelo innovador y único a nivel del Estado, en sintonía con lo que marca la Convención de Naciones Unidas y que desarrolla el artículo 19 de esta convención. En el Nuevo Modelo Atendemos a personas con discapacidad que apuestan por un proyecto de vida independiente. Es un modelo que mejora las horas de atención, que promueve la desinstitucionalización, que evita que las personas tengan que ir a una residencia. Es un modelo trabajado con las personas atendidas, con los asistentes personales, con las entidades y con personas referentes de

Naciones Unidas. En el caso de la vivienda, exploraremos todas las posibilidades para conseguir más viviendas accesibles e iniciaremos una línea de trabajo y colaboración con el Colegio de Arquitectos de Catalunya.

En el ámbito de la autonomía personal y la promoción de los proyectos de vida independiente, consideramos indispensable desplegar el Proyecto Crecemos, un nuevo modelo de atención precoz a la infancia. Prevemos reforzar el Centro de Desarrollo Infantil y Atención Precoz con más y nuevos perfiles profesionales. Esto nos permitirá mayor capacidad de detección y mejores servicios de prevención. También permitirá el abordaje grupal de los casos y una mayor frecuencia de atención de los niños. Crecemos es sin lugar a duda un servicio de atención infantil, pero también un servicio para la promoción de la autonomía personal adulta.

Desarrollaremos el Banco del Movimiento en más distritos de la ciudad, un banco de productos de apoyo y atención a la autonomía personal.

RDC: Tradicionalmente, la accesibilidad ha sido una cuestión ligada a los ámbitos de urbanismo en los ayuntamientos. ¿Cómo se gestiona actualmente la accesibilidad en Barcelona? ¿Existe un área encargada de su impulso e implementación o es una política transversal que se tiene en cuenta en el diseño, desarrollo y valoración de cualquier actuación pública?

RLV: *La elaboración del Plan de Accesibilidad Universal es una responsabilidad que ha recaído sobre el Instituto Municipal de Personas con Discapacidad (IMPD). Pero el IMPD tiene una actividad transversal que lo relaciona con prácticamente todas las áreas municipales. La accesibilidad que se impulsa es la accesibilidad universal más allá de la supresión de barreras arquitectónicas, por lo tanto el IMPD se relaciona con: Movilidad, Urbanismo, Cultura, Deportes, Ecología Urbana, los distritos, etc. Esto hace que la accesibilidad sea una materia para el conjunto del Ayuntamiento y desde el IMPD cooperamos con todas estas áreas para que sea posible.*

La accesibilidad en estos momentos está centrada en tener un plan: un diagnóstico de la situación, un trabajo en las soluciones tipo, y una planificación e implantación de estas soluciones.

En el diagnóstico del nuevo Plan de Accesibilidad Universal de Barcelona hemos analizado 35 barrios de la ciudad, 600 km de calles de los 1.300 que tiene Barcelona. Hemos analizado todos los servicios que se prestan en la ciudad. Pues bien, hemos podido constatar dos cosas. Hay una inversión importante en accesibilidad física en la proximidad, en nuestros barrios. Una mejora de la accesibilidad física de las calles, sobre todo en los barrios de montaña, una mejora de la accesibilidad al comercio, a los edificios de viviendas. Pero también tenemos que hacer un salto sustancial en la mejora de la accesibilidad comunicativa, cognitiva y de los contenidos en los servicios que se prestan a la ciudad. Aquí la colaboración de las entidades y de las personas con discapacidad será, nuevamente, imprescindible.

RDC: Contamos con normativa reguladora en esta materia, tanto a nivel estatal, como autonómico, y en la mayoría de ámbitos con sus correspondientes desarrollos reglamentarios. ¿Qué ordenanzas municipales se han desarrollado en Barcelona en ejecución de la referida normativa? En cualquier caso, ¿considera que la normativa existente es suficiente?

RLV: *En estos momentos no sabría decir si la normativa es suficiente, yo creo que tenemos un marco normativo sólido que debería completarse a nivel autonómico. A nivel estatal la Orden VIV parece que podría reformarse y esperamos que preserve todo lo recogido en ordenaciones de la vía pública. A nivel autonómico en Cataluña estamos a la espera de la aprobación del Código de Accesibilidad de Catalunya. Cuando tengamos un marco autonómico claro será el momento para una Ordenanza de Accesibilidad en Barcelona. Una Ordenanza que deberá reordenar todo el existente en materia de accesibilidad que ya haya Recogida el municipio en su propia normativa.*

RDC: En la gestión de las políticas de discapacidad es imprescindible atender no sólo a la normativa y a los técnicos profesionales, sino también a las propias personas afectadas ya sea de manera individual o mediante las asociaciones representativas. ¿cómo se articula la participación de las personas con discapacidad y cuáles son las principales reivindicaciones del sector?

RLV: *El primer paso ha sido contar con la participación y las decisiones de las personas con discapacidad. El eslogan del "nada sobre nosotros sin nosotros"*

lo hemos transformado en el "todo sobre nosotros con nosotros". Por eso hemos creado la Red de Accesibilidad y Vida Independiente (la XAVI), que es un espacio de codecisión para las políticas públicas. En la XAVI participan más de 60 entidades y más de 120 personas.

En el marco de la inclusión laboral de personas con discapacidad en el mercado ordinario contamos con la Red de Inclusión Laboral integrada por 10 entidades del sector de la discapacidad.

Asimismo, nuestro Consejo Rector, lo que sería nuestro Consejo de Administración, cuenta con la presencia de 10 personas con discapacidad que representan los diferentes colectivos de personas con discapacidad.

Las principales reivindicaciones ya han ido emergiendo en esta entrevista, pero podríamos decir que son: accesibilidad, vivienda, vida independiente, oportunidades laborales, atención social, movilidad y transporte. En síntesis, todo lo referente a la autonomía personal de las personas con discapacidad.

RDC Centrándonos en la movilidad como derecho que facilita la participación de las personas en general y de aquellas que tienen una discapacidad en particular en los diferentes ámbitos de la vida: trabajo, estudios, cultura, ocio, deporte, vida social, etc. ¿cree que el derecho a la movilidad está plenamente garantizado en nuestra ciudad para todas las personas independientemente de sus circunstancias? Y en todo caso, ¿cuáles son los puntos críticos?

RLV: *En la diagnosis hemos analizado la accesibilidad de la ciudad y de los servicios que se prestan en la ciudad: 700 km de calles, 2.400 estaciones y paradas de transporte, 53.700 establecimientos comerciales, 30.000 edificios, 1.078 equipamientos, 800 espacios infantiles. La aprobación del plan se realizará durante el presente mandato, habiendo trabajado las soluciones de accesibilidad y la planificación de su implantación con las personas con diversidad funcional y con las diferentes áreas municipales implicadas.*

El primer objetivo es mejorar la accesibilidad física de la proximidad. Por este mandato se estratégica la mejora de la accesibilidad física en los barrios de la ciudad, en la proximidad. Esta mejora, en colaboración con los distritos de la Ciudad, debe permitir mejorar la accesibilidad en la vida diaria, en el comercio

de proximidad, en las calles de nuestros barrios, y también en el transporte. La mejora de la accesibilidad física en los barrios es también garantizar el derecho a la ciudad, un derecho que deberá concretarse en el programa de inversiones municipales y con participación de los diferentes distritos. Mejorar la accesibilidad física de proximidad debe permitir facilitar también el acceso a un entorno accesible, la accesibilidad de los edificios y accesibilidad a los transportes públicos.

El segundo objetivo es mejorar la accesibilidad comunicativa, cognitiva, de los contenidos y de los productos en los diferentes servicios que ofrece la ciudad. Este es el nuevo reto para la accesibilidad universal y que Barcelona puede liderar como capital de la accesibilidad. Por ello es indispensable la inversión pública y privada y la colaboración de los diferentes actores implicados.

RDC: Por último, añada si lo considera oportuno cualquier observación adicional que en su opinión deberíamos tener en cuenta.

RLV: *Nada más que añadir. Un saludo y a tu disposición.*

Finalmente, ofrecemos las respuestas facilitadas por el Sr. Joan Maria Bigas Serrallonga, director de movilidad y transportes del AMB (en adelante JMBS):

Pregunta de RDC: El AMB es la Administración Pública que aglutina a 36 municipios y que vertebra su actividad en cuatro grandes áreas: territorio, vivienda, ecología, movilidad y desarrollo socioeconómico. Desde el área de movilidad, ¿cuáles son las principales medidas que se están desarrollando para favorecer la accesibilidad universal y la no discriminación de las personas con discapacidad?

Respuesta de JMBS: *Con relación al transporte público, el 100% de la flota de metro y bus es de plataforma baja y accesible. Se promueve las mejoras en accesibilidad de las paradas de bus conjuntamente con los Ayuntamientos, tanto con pequeñas obras como con plataformas de acceso de hormigón o PVC reciclado. En la web y app de AMB se informa de las paradas que cumplen los criterios para ser utilizadas por personas en silla de ruedas. Además, hasta la fecha, se presta un servicio de transporte especial para PMR en Barcelona y L'Hospitalet, cofinanciado por estos ayuntamientos, y se cofinancia la prestación de servicios del mismo tipo por parte de otros ayuntamientos y consejos comarcales.*

RDC: Tradicionalmente, la accesibilidad ha sido una cuestión ligada a los ámbitos de urbanismo en los ayuntamientos. ¿Cómo se gestiona actualmente esta materia en el Área Metropolitana de Barcelona? ¿Existe un área encargada de su impulso e implementación o es una política transversal que se tiene en cuenta en el diseño, desarrollo y valoración de cualquier actuación pública?

JMBS: *Es una política transversal que se trabaja en todas las áreas. Es muy importante la relación con los Ayuntamientos por ser estos los que ostentan las competencias sobre la vía pública, toda vez que a pesar de que estas competencias se ejerzan en régimen de autonomía y bajo la responsabilidad de los entes locales, la propia normativa municipal y de régimen local de*

Catalunya, ya hace alusión a la coordinación debida en su programación y ejecución con el resto de las administraciones públicas, en los términos establecidos en las Leyes.

RDC: Contamos con normativa reguladora en esta materia, tanto a nivel estatal, como autonómico, y en la mayoría de ámbitos con sus correspondientes desarrollos reglamentarios. ¿Qué ordenanzas municipales o normativa similar se han desarrollado en el Área Metropolitana de Barcelona en ejecución de la referida normativa? En cualquier caso, ¿considera que la normativa existente es suficiente?

JMBS: *El AMB ha aprobado inicialmente el Plan Metropolitano de Movilidad Urbana (PMMU 2019-2024) en el que se incluyen los objetivos y medidas que se quieren impulsar en los próximos 6 años. En este sentido, se propone un modelo de movilidad saludable, sostenible, eficiente y equitativo con el objetivo de promover un sistema de movilidad justo que permita garantizar la accesibilidad del transporte público. Recientemente se han hecho alegaciones, en el trámite de información pública, a la normativa que está elaborando la Generalitat de Catalunya en relación al Proyecto de decreto por el que se aprueba el Codi d'Accessibilitat (Projecte de decret pel qual s'aprova el Codi d'accessibilitat de Catalunya).*

RDC: En la gestión de las políticas de discapacidad es imprescindible atender no sólo a la normativa y a los técnicos profesionales, sino también a las propias personas afectadas ya sea de manera individual o mediante las asociaciones representativas. ¿cómo se articula la participación de las personas con discapacidad en el entorno metropolitano y cuáles son las principales reivindicaciones del sector?

JMBS: *La relación con las entidades y empresas del sector de la movilidad se articula a través del "Consell de la Mobilitat de l'AMB" que, tal y como dispone su propio Reglamento, es un órgano consultivo, mediante el que se garantiza la participación ciudadana en las materias relacionadas con las políticas y actuaciones de movilidad del AMB en el ámbito territorial metropolitano. En este sentido, debe ponerse de manifiesto que el "Consell" no podrá, en ningún caso, ni sustituir ni asumir competencias propias de los órganos de gobierno*

metropolitanos, pero los acuerdos, informes o propuestas del “Consell” serán tenidos en consideración en el diseño de las estrategias y proyectos de la movilidad en el ámbito del AMB. Habida cuenta de lo anterior, el objetivo general del “Consell de Mobilitat de l’AMB” es fomentar el debate y la participación, conseguir el compromiso, la consulta, la corresponsabilidad y la participación voluntaria de todos los agentes implicados en la movilidad, con respecto a las principales políticas y acciones estratégicas que desarrolle el AMB en ejercicio de sus competencias y de sus acuerdos de gobierno. Así pues, constituye un lugar de encuentro, consulta y participación de los diferentes agentes representativos, de los organismos y entidades vinculados con esta materia y de la ciudadanía para consensuar posibles líneas de acción, proponer iniciativas, hacer un seguimiento y consulta de propuestas, con la finalidad de encontrar la manera de responder a las necesidades que surjan en cada momento en materia de movilidad y transporte.

RDC: Centrándonos en la movilidad como derecho que facilita la participación de las personas en general y de aquellas que tienen una discapacidad en particular en los diferentes ámbitos de la vida: trabajo, estudios, cultura, ocio, deporte, vida social, etc. ¿cree que el derecho a la movilidad está plenamente garantizado en Barcelona y su área metropolitana para todas las personas independientemente de sus circunstancias? ¿Cuáles son los puntos críticos y, en su caso, las vías de solución?

JMBS: *Uno de los puntos prioritarios es conseguir el 100% de las estaciones de metro y del resto del sistema ferroviario sean accesibles. Por otro lado, hay mucho recorrido para conseguir que la totalidad del espacio público sea totalmente accesible.*

RDC: Por último, añade si lo considera oportuno cualquier observación adicional que en su opinión deberíamos tener en cuenta.

JMBS: *Nada más que añadir. Un saludo y muchas gracias.*

Anexo 8.2 Encuesta online.

Se ha realizado una encuesta online, de carácter anónimo, mediante una herramienta sencilla y de acceso libre que ha estado activa durante el mes de abril a la que han contestado un total de 252 personas. Los datos individuales aportados por los encuestados permiten conocer sus patrones de movilidad, así como su percepción sobre determinados aspectos relacionados directa o indirectamente con sus desplazamientos cotidianos, tales como la accesibilidad, la seguridad, la sostenibilidad o la eficiencia entre otros.

La encuesta planteaba un total de 16 preguntas: 4 de identificación, 4 de información, 6 de valoración y una abierta.

Reproducimos a continuación la literalidad de las cuestiones planteadas:

1. Indica si eres:

- Hombre
- Mujer

2. ¿En qué franja de edad te encuentras?

- Entre 15 y 30 años
- Entre 31 y 45 años
- Entre 46 y 60 años
- Más de 60 años

3. ¿Crees que Barcelona es un modelo de ciudad con una red de transporte público que garantiza el derecho a la movilidad de las personas?

- Sí
- No
- Lo ignoro

4. ¿Tienes alguna discapacidad?

- Sí
- No

5. En caso afirmativo, especifica de qué tipo:

- Auditiva
- Visual
- Física

- Intelectual
- Psicosocial o trastorno mental
- Otro

6. ¿Qué medio de transporte utilizas con mayor asiduidad en tus desplazamientos urbanos?

- Metro
- Autobús
- Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya
- Tranvía
- Bicicleta
- Taxi
- Vehículo particular
- Combinación de uno o varios medios de transporte
- Otro

7. ¿Qué característica del transporte público colectivo valoras más en tus desplazamientos urbanos?

- Sostenible
- Eficiente
- Accesible
- Seguro
- Confortable

9. Indica cuál es tu nivel de autonomía en el uso de la red de metro de Barcelona:

- Autonomía plena
- Con ayuda de otra persona
- Ninguna
- No soy usuario

10. Indica cuál es tu nivel de autonomía en el uso de la red de autobuses de Barcelona:

- Autonomía plena
- Con ayuda de otra persona
- Ninguna
- No soy usuario

11. Valora tu percepción sobre las facilidades de acceso físico de la red de metro de Barcelona:

- Muy buena
- Buena
- Mala
- Lo ignoro

12. Valora tu percepción sobre las facilidades de acceso a la información y a la comunicación de la red de metro de Barcelona:

- Muy buena
- Buena
- Mala
- Lo ignoro

13. Valora tu percepción sobre las facilidades de acceso físico de la red de autobuses de Barcelona:

- Muy buena
- Buena
- Mala
- Lo ignoro

14. Valora tu percepción sobre las facilidades de acceso a la información y a la comunicación de la red de autobuses de Barcelona:

- Muy buena
- Buena
- Mala
- Lo ignoro

15. ¿Utilizas canales digitales corporativos (web, redes sociales, aplicaciones) para planificar tus desplazamientos?

- Sí
- No, indica el motivo

16. Añade si lo consideras oportuno algún comentario adicional en relación con la movilidad en Barcelona.

NOTAS

ⁱ https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176782&menu=re_sultados&secc=1254736194716&idp=1254735573175#ltab=1254736194716 (página web verificada el 18-05-2020).

ⁱⁱ AU: Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos e instrumentos, herramientas y dispositivos para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de diseño universal o diseño para todas las personas y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse. DPT: Actividad por la que se concibe o proyecta desde el origen y siempre que ello sea posible entornos, procesos, bienes, productos, servicios, objetos, instrumentos, dispositivos o herramientas de tal forma que puedan ser utilizados por todas las personas en la mayor extensión posible. Dicho de otro modo, es una estrategia que tiene como objetivo diseñar productos y servicios que puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas, considerando que existe una amplia variedad de habilidades humanas, y no una habilidad media, sin necesidad de llevar a cabo una adaptación o diseño especializado, simplificando así la vida de todas las personas, con independencia de su edad, talla o capacidad.

ⁱⁱⁱ El Centro para el Diseño Universal (CUD) es un centro estadounidense de información, asistencia técnica e investigación que evalúa, desarrolla y promueve el diseño accesible y universal en viviendas, instalaciones comerciales y públicas, entornos al aire libre y productos. Su misión es mejorar los entornos y productos a través de la innovación en diseño, la investigación y la educación.

^{iv} <https://www.idencityconsulting.com/indicemovilidadsostenible/> (página web verificada el 18-05-2020).

^v <https://onu.org.gt/objetivos-de-desarrollo/> (página web verificada el 18-05-2020).

^{vi} Artículo 9. Accesibilidad. 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. Estas medidas, que incluirán la identificación y eliminación de obstáculos y barreras de acceso, se aplicarán, entre otras cosas, a: a) Los edificios, las vías públicas, el transporte y otras instalaciones exteriores e interiores como escuelas, viviendas, instalaciones médicas y lugares de trabajo; b) Los servicios de información, comunicaciones y de otro tipo, incluidos los servicios electrónicos y de emergencia. 2. Los Estados Partes también adoptarán las medidas pertinentes para: a) Desarrollar, promulgar y supervisar la aplicación de normas mínimas y directrices sobre la accesibilidad de las instalaciones y los servicios abiertos al público o de uso público; b) Asegurar que las entidades privadas que proporcionan instalaciones y servicios abiertos al público o de uso público tengan en cuenta todos los aspectos de su accesibilidad para las personas con discapacidad; c) Ofrecer formación a todas las personas involucradas en los problemas de accesibilidad a que se enfrentan las personas con discapacidad; d) Dotar a los edificios y otras instalaciones abiertas al público de señalización en Braille y en formatos de fácil lectura y comprensión; e) Ofrecer formas de asistencia humana o animal e intermediarios, incluidos guías, lectores e intérpretes profesionales de la lengua de señas, para facilitar el acceso a edificios y otras instalaciones abiertas al público; f) Promover otras formas adecuadas de asistencia y apoyo a las personas con discapacidad para asegurar su acceso a la información; g) Promover el acceso de las personas con discapacidad a los nuevos sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones, incluida Internet; h) Promover el diseño, el desarrollo, la producción y la distribución de sistemas y tecnologías de la información y las comunicaciones accesibles en una etapa temprana, a fin de que estos sistemas y tecnologías sean accesibles al menor costo.

vii Artículo 20. Movilidad personal. Los Estados Partes adoptarán medidas efectivas para asegurar que las personas con discapacidad gocen de movilidad personal con la mayor independencia posible, entre ellas: a) Facilitar la movilidad personal de las personas con discapacidad en la forma y en el momento que deseen a un costo asequible; b) Facilitar el acceso de las personas con discapacidad a formas de asistencia humana o animal e intermediarios, tecnologías de apoyo, dispositivos técnicos y ayudas para la movilidad de calidad, incluso poniéndolos a su disposición a un costo asequible; c) Ofrecer a las personas con discapacidad y al personal especializado que trabaje con estas personas capacitación en habilidades relacionadas con la movilidad; d) Alentar a las entidades que fabrican ayudas para la movilidad, dispositivos y tecnologías de apoyo a que tengan en cuenta todos los aspectos de la movilidad de las personas con discapacidad.

viii Art. 49 CE: Los poderes públicos realizarán una política de previsión, tratamiento, rehabilitación e integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a los que prestarán la atención especializada que requieran y los ampararán especialmente para el disfrute de los derechos que este Título otorga a todos los ciudadanos.

ix Término sometido a debate de cambio por parte de las Cortes: Respuesta del Gobierno publicada en el Boletín Oficial del Congreso a la pregunta de dos diputadas del GPP, doña María Sandra Moneo Díez (GP) y a doña María del Carmen González Guinda (GP), sobre previsiones acerca de impulsar la modificación del artículo 49 de la Constitución para cambiar la referencia «disminuido» por «persona con discapacidad» (núm. reg. 20562): “En relación con la pregunta de referencia, se informa que el Consejo de Ministros, en su reunión del 7 de diciembre de 2018, tomó conocimiento del Anteproyecto de reforma del artículo 49 de la Constitución Española (CE), relativo a los derechos de las personas con discapacidad, para adaptarlo a la Convención de Naciones Unidas de derechos de las personas con discapacidad del año 2006. La redacción del citado Anteproyecto se ha realizado a iniciativa del Gobierno, a partir de la propuesta de la Comisión para las Políticas Integrales de la Discapacidad, y ha contado con la participación del colectivo de personas con discapacidad, representado por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI). Cabe señalar que el texto resultante modifica íntegramente el artículo 49 CE tanto desde el punto de vista del lenguaje como de su estructura y contenido: 1. Modificación de la terminología y actualización del lenguaje de una forma que refleja los propios valores de la CE y la dignidad inherente al colectivo de las personas con discapacidad. 2. Reforma de la estructura del artículo, en coherencia con la multiplicación de los enfoques desde los que se aborda la discapacidad. 3. Modificación del contenido del artículo para adaptarlo a las concepciones actuales sobre la protección de las personas con discapacidad, que ya no se basan en la concepción médico-rehabilitadora que subyace en su redacción original, sino que se pone el énfasis sobre los derechos y deberes de los que son titulares las personas con discapacidad, como ciudadanos libres e iguales. Además, se fijan los objetivos que deben orientar la acción positiva de los poderes públicos, se incluye la participación de sus organizaciones representativas en la elaboración de estas políticas y se alude expresamente a la atención específicas de las mujeres y niñas con discapacidad, dada su situación de especial vulnerabilidad. 4. Consagración del “principio de protección reforzada” de las personas con discapacidad, para que reciban la atención especializada que requieren y se encuentren especialmente amparadas para el disfrute de los derechos que la CE otorga a toda la ciudadanía. 5. Referencia a la protección que ofrecen los Tratados Internacionales que velan por los derechos de las personas con discapacidad. Por último, se informa que el citado Anteproyecto ha sido objeto de análisis por parte del Consejo de Estado, cuyo dictamen de 28 de febrero de 2019 se encuentra en proceso de análisis para continuar la tramitación de la reforma constitucional. Madrid, 07 de abril de 2020”.

x “El objetivo principal de la CIF es brindar un lenguaje unificado y estandarizado, y un marco conceptual para la descripción de la salud y los estados “relacionados con la salud”. La clasificación revisada define los componentes de la salud y algunos componentes “relacionados con la salud” del “bienestar” (tales como educación, trabajo, etc.)”. (Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud. Organización Mundial de la Salud. Ginebra. 2001: 3).

xi La tecnología NaviLens permite que las personas con discapacidad visual puedan leer la señalética de las redes de transporte público, ya sea en las paradas de autobús o en las estaciones de metro, y recibir

orientaciones precisas a través de sus dispositivos móviles. El sistema permite capturar de una forma muy eficiente un nuevo tipo de códigos QR de colores, denominados ddTags, de tal forma que las personas con discapacidad visual pueden leer la información contenida en este código sin tener que saber dónde se encuentra emplazado exactamente. En una parada de bus, la aplicación NaviLens lee la etiqueta e informa del nombre y el código de la parada, las líneas que pasan por ella, el destino de cada una, el tiempo previsto de llegada y las posibles alteraciones del servicio. En una estación de metro, cada espacio está etiquetado con su descripción (acceso, vestíbulo, zona de venta, línea de peaje, escalera, ascensor, andén, punto de embarque...) para permitir la navegación autónoma de las personas con discapacidad visual, tanto a la entrada como a la salida. Esto es posible gracias a que los códigos ddTags pueden leerse en movimiento, a una distancia muy superior y con una perspectiva mucho más angulada que los códigos QR, sin enfocar la cámara del dispositivo móvil (www.tmb.cat).

^{xii} Cumpliendo los requisitos DALCO (acrónimo de Deambulaci3n, Aprehensi3n, Localizaci3n y Comunicaci3n). de la Norma [UNE 170001-1](#), la organizaci3n estar3 preparada para garantizar que es accesible, y que esa accesibilidad no es ocasional y se mantendr3 a lo largo del tiempo. La adopci3n de la Norma [UNE 170001-2](#) supone el compromiso social de la organizaci3n con la igualdad de derechos y oportunidades de todas las personas, independientemente de sus capacidades. De esta forma, cualquier cliente que quiera acceder a un entorno y recibir los servicios que en 3l se presten, podr3 hacerlo ya que la organizaci3n habr3 dotado de accesibilidad tanto a sus entornos como servicios.

^{xiii} Ver Anexo 8.1 (p3gina 46 a 60).

^{xiv} Ver Anexo 8.2 (p3gina 61 a 63).