



*entra  
renfe te lleva*

> Plan de Accesibilidad Universal

*renfe*





> Teófilo Serrano Beltrán / Presidente de Renfe

## *Carta del Presidente*

La Accesibilidad Universal es un concepto que trasciende en sí mismo los planteamientos corporativos de la Responsabilidad Social Empresarial –aunque incide claramente en ellos–, para convertirse en un objetivo primordial de toda sociedad desarrollada. Es un compromiso de todos y sus logros dignifican al conjunto de la sociedad, en la que revierten liberándola de prejuicios y sentando bases de modernidad y progreso. Es, asimismo, un asunto de justicia social y por ello los poderes públicos actúan cada vez con mayor intensidad en su implantación y desarrollo.

En Renfe Operadora existe la sensibilidad necesaria para trabajar sin escatimar esfuerzos a favor de la Accesibilidad Universal. De hecho, este Plan de Accesibilidad Universal se adelanta en 5 años a los criterios de obligatoriedad que establece la Ley para los servicios ferroviarios, lo cual denota el compromiso de esta empresa con la igualdad de oportunidades como motor de avance de la sociedad española.

Renfe aprobó su Plan de Accesibilidad en el año 2007 y en 2010 lo hemos ampliado, mejorado y actualizado, atendiendo a las nuevas realidades que nos han mostrado los colectivos más conocedores de las necesidades reales, como CERMI y ONCE, cuyo valioso asesoramiento nos ha ayudado, por un lado, a establecer prioridades estructurales en materia de accesibilidad, y por otro, a optimizar los recursos disponibles, situando siempre al viajero en el centro de toda nuestra acción.

No podríamos aspirar a tener una presencia empresarial creciente en el ámbito internacional si Renfe no tuviese claro un compromiso a ultranza con la accesibilidad universal, cuya percepción externa es la de un atributo de primer nivel en el conjunto de atributos que conforman su imagen de marca, como reflejo final de una realidad empresarial comprometida con la mejora social del conjunto de sus viajeros.



**Teófilo Serrano Beltrán**  
Presidente de Renfe



***entra  
renfe te lleva***

**Plan de Accesibilidad Universal**

***renfe***

# índice



## Análisis de situación

09

01. Antecedentes (Plan de Accesibilidad 2007-2010) ..... 11

02. Entorno actual en el que nos encontramos ..... 15

## Nuevo Plan de Accesibilidad Universal. Nuestro reto

19

03. Los clientes, primero ..... 23

Servicio "Atendo Plus". Servicio de atención personalizada al cliente ..... 25

Servicio "Puerta a Puerta" ..... 27

Procedimiento de evacuación/desalojo. Apuesta por la seguridad ..... 30

Oferta internacional ..... 33

Tarjeta Atendo ..... 34

Línea 900 de atención urgente ..... 35

Atención especializada a las discapacidades cognitivas ..... 37

04. Los Sistemas. Adaptación de trenes y estaciones ..... 41

Proyectos en curso. Adaptación de trenes ..... 45

Trenes en estudio. Próximos proyectos ..... 57

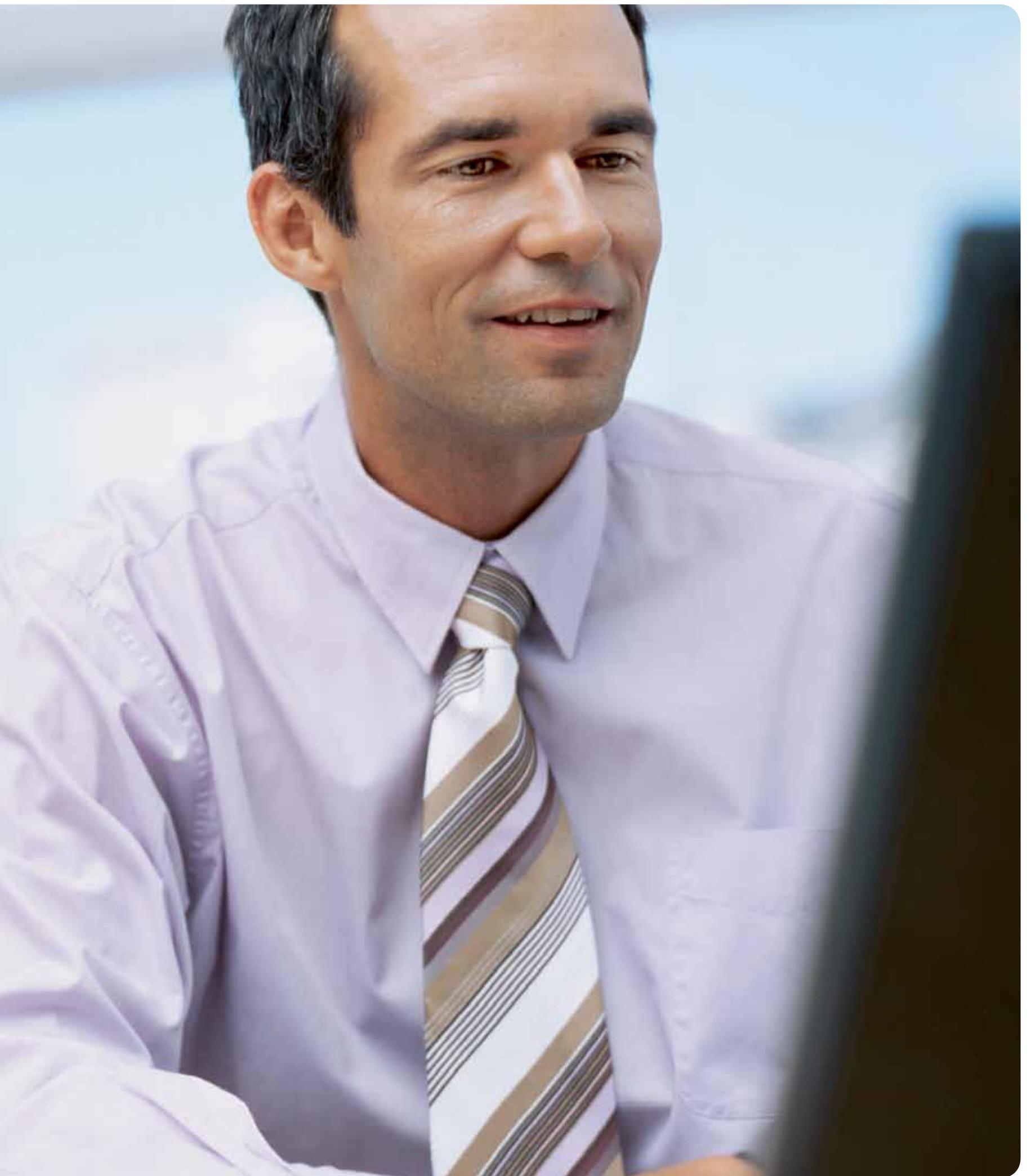
Accesibilidad en los nuevos trenes ..... 65



Estaciones de Cercanías .....	68
Estación laboratorio .....	70
<b>05. La innovación como herramienta para la excelencia .....</b>	<b>73</b>
Potenciación de los canales de interacción con los clientes .....	76
Aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación .....	78
Estudios, proyectos y colaboraciones .....	78
Renfe Futura Viajero 2030 .....	80
Centro I+D+i .....	82
<b>06. La Calidad como garantía de servicio .....</b>	<b>85</b>
Certificación AENOR .....	86
Diagnóstico sobre la Accesibilidad .....	87
Encuestas .....	88
Consejo Consultivo de Renfe .....	91
Jornadas internacionales de Accesibilidad Universal .....	93
<b>07. Formación, promoción y comunicación .....</b>	<b>95</b>
Formación .....	96
Plan de comunicación .....	98

A blurred background image showing a person's profile on the right side, looking out a window. The window view is out of focus, showing a bright outdoor scene with some structures. A dark purple banner is overlaid on the left side of the image.

# Análisis de situación





# 01

## Antecedentes

El Plan de Accesibilidad 2007-2010 de Renfe ha sentado las bases de la Accesibilidad al ferrocarril en España, contemplando las líneas de acción complementarias para conseguir a futuro la plena accesibilidad de los trenes de Renfe:

- **Implantación del “Servicio Atendo” de asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida, como respuesta inmediata a corto plazo**

El primer paso del Plan de Accesibilidad 2007-2010 fue la implantación del Servicio Atendo, un servicio personalizado, dirigido a un amplio

colectivo, priorizando siempre la atención a las personas con discapacidad física, visual, auditiva o de otra naturaleza, pero abarcando todo tipo de personas con movilidad reducida, ya sea permanente o transitoria (viajeros con lesiones, personas que llevan coches de niños, personas mayores, etc.).

Por tanto, como empresa responsable trabajamos para alcanzar la accesibilidad para todos, añadiendo un plus de atención personalizada que incrementa el valor y la calidad del servicio prestado, atendiendo a los viajeros, no sólo en la subida y bajada del tren, sino desde que llega a la estación, hasta que abandona la misma al finalizar su viaje.

La evolución en la implantación del Servicio ha sido extraordinaria. Comenzó en julio de 2007 con la publicación de la Guía de Servicios Ferroviarios, ofreciendo un servicio de asistencias puntuales a la demanda que requería un preaviso de 48 horas.

Entre junio y julio de 2008, Renfe y Adif implantaron el Servicio Atendo, con carácter permanente y asistencia inmediata (no requiere aviso previo) en las 68 principales estaciones de la geografía española, permaneciendo el servicio de asistencias puntuales y el preaviso de 12 horas en otras 26 estaciones.

Como dato significativo cabe destacar el número de asistencias realizadas en 2008 que ha sido de 88.777 (junio-diciembre), lo que representa una media mensual de 12.682 asistencias. En 2009 se han realizado un total de 235.571 (enero-diciembre), lo que supone una media mensual de 19.631 asistencias.

- **Adecuación del material rodante, como acción estructural con medidas a medio plazo**

Desde 2009 se está llevando a cabo la adaptación de hasta 480 trenes, anticipando y ampliando el ámbito de adaptación respecto a lo estipulado en el Real Decreto 1544/2007 de 23 de noviembre por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, ya que el Plan actúa sobre todos los trenes, no sólo aquellos en el primer tramo de su vida útil.

### Adaptaciones por tipos de actividad:

- **Media Distancia Convencional**

Adaptación de trenes de las series 448, 594 y 598, tanto eléctricos como diésel. En diciembre de 2008 se adjudicó su adaptación por un importe de 28.500.000 euros.

- **Cercanías**

En Cercanías, debido a su complejidad estructural, se está realizando un extraordinario esfuerzo inversor, tanto en la adquisición de trenes nuevos (todos ellos accesibles), como en la adaptación de material rodante existente.

En el primer semestre de 2010 se procederá a la contratación para la adaptación de los trenes de cercanías de las series 446 y 447 que supone hacer accesibles más de 300 trenes.

- **Larga Distancia Convencional**

Para el material de Larga Distancia Convencional se han establecido las pautas de accesibilidad a bordo de los trenes con requisitos concretos de transformación de cara a la mejora de su accesibilidad.

Las adaptaciones y/o transformaciones afectan tanto a trenes diurnos como nocturnos.

Estas dos estrategias han hecho que el Plan de Accesibilidad haya conseguido mejorar la accesibilidad de los servicios ferroviarios.

En esta misma línea de acción, Renfe está desarrollando una apuesta decidida y palpable con la compra de los nuevos trenes CIVIA de Cercanías, accesibles y punteros tecnológicamente. A la flota de Renfe se están incorporando estos nuevos

trenes desde marzo de 2004 y se han invertido hasta el momento en estas adquisiciones más de 4.100 millones de euros.

Para materializar todas las acciones que Renfe propone en el Plan de Accesibilidad se creó un departamento específico dentro de la organización de Renfe que se encarga de poner en marcha las iniciativas que comprende el Plan y desarrollar e implantar los servicios.

Todas las actuaciones contempladas dentro del Plan recogen los requisitos establecidos en el Real Decreto 1544/2007 y en la ETI (Especificación Técnica de Interoperabilidad) de la Unión Europea.

Los resultados más visibles de las acciones emprendidas por Renfe son:

- Creación dentro de la propia estructura empresarial de Renfe de una Dirección específica para la Accesibilidad con carácter transversal para toda la organización.

- Aprobadas las inversiones de 305 millones de euros en adaptación de trenes.
- 120 estaciones en las que se prestan Servicios Atendo, por las que pasa más del 83% de los viajeros de Alta Velocidad - Larga Distancia y Media Distancia.
- Valoración del Servicio Atendo por los usuarios de 8,76 sobre 10 (Fuente: Encuestas de Satisfacción 2009).
- Desde el inicio del servicio hasta abril de 2010 se han superado las 400.000 asistencias realizadas.
- El CERMI (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad) reconoce la labor de Renfe con el premio CERMI.es 2009 en la categoría de Accesibilidad Universal.
- Certificación AENOR en la norma 170.001-2: Accesibilidad Universal: Sistema de Gestión de la Accesibilidad.





# 02

## Entorno actual en el que nos encontramos

Renfe debe afrontar con todas las garantías de éxito dos procesos que se están produciendo en estos momentos en el país:

- La regionalización, que afecta al marco competencial y de financiación del sector.
- La liberalización del transporte nacional de viajeros.

En el entorno europeo las grandes compañías ferroviarias ven en la expansión internacional una oportunidad de negocio para exportar el

saber hacer de cada una de ellas.

Para ello Renfe afronta con doble misión el futuro:

- Convertirnos en una empresa de transporte ferroviario de dimensión internacional.
- Continuar siendo el operador líder en el mercado nacional de viajeros.

Las estrategias para poder competir con éxito en los dos entornos que vamos a afrontar son:

- La orientación al cliente como aspecto fundamental a tener en cuenta en la futura cartera de productos de viajeros en la que primará la coordinación integral de servicios de Renfe y la intermodalidad con otros modos de transporte.
- La eficiencia de la empresa en la explotación de todos los servicios y un marco de traspaso de competencias. Normalización de los sistemas de venta y servicios a los clientes, además de desarrollar herramientas para poder conocerlos mejor y fidelizarlos, definiendo los costes de cada uno de los servicios y optimizando la explotación del material ferroviario.



Renfe está permanentemente adaptando su organización al entorno, y lo hace trabajando intensamente desde el compromiso y convicción en activar políticas sociales, de reducción de costes e incremento de la productividad, utilizando la más moderna y puntera tecnología ferroviaria, junto a la prestación de los mejores servicios ferroviarios, ofreciendo óptimos servicios en calidad, seguridad, eficacia y sostenibilidad.

Para jugar en el campo de la competitividad, la eficiencia y la eficacia, Renfe ofrece a los clientes en el presente y maximizará en el futuro un servicio excelente que no defraude sus expectativas y le permita realizar sus viajes en las condiciones más óptimas y adecuadas a sus exigencias.

En este sentido Renfe pone en marcha el proyecto "RenfeFutura-Viajero2030" con la finalidad de desarrollar iniciativas destinadas a conocer y anticiparse a las demandas que los clientes tienen en el presente y que tendrán en el futuro a medio y largo plazo. Junto a este proyecto de estudio y análisis permanente, de proximidad y complicidad con el viajero, Renfe desarrollará su propio Centro de Investigación, Desarrollo e Innovación que buscará y dará respuesta a las demandas del presente y activará soluciones que satisfagan las perspectivas de los clientes anticipándose al futuro, garantizando en todo momento su liderazgo y excelencia.

Este es el compromiso y el reto de Renfe: posicionarse en el liderazgo de la excelencia, maximizando parámetros de calidad, seguridad y accesibilidad en todos nuestros servicios y productos para que el tren siga estando en el centro de nuestras vidas.



# Nuevo Plan de **Accesibilidad Universal**.





Nuestro reto

Con vocación de servicio público y en la obligación y ambición de Renfe de seguir avanzando en materia de accesibilidad, se ha dado un paso más con el desarrollo y puesta en marcha del nuevo **Plan de Accesibilidad Universal Renfe**.

Una vez analizadas las necesidades futuras y tras haber estudiado las compañías ferroviarias europeas más destacables, a través de un estudio de benchmarking realizado en 2009, el Plan de Accesibilidad Universal de Renfe pretende ser el más **moderno, avanzado y participativo de Europa**.

 **Más moderno** porque incorpora la atención a todo tipo de discapacidad física, sensorial, intelectual y mental, y porque se compromete a la renovación de la flota de trenes, adoptando el compromiso de accesibilidad en los nuevos trenes y atención a las personas a bordo de los mismos y en las estaciones.

 **Más avanzado** porque incorpora la investigación y la innovación con Universidades y entidades públicas y privadas para la constante mejora de la accesibilidad y los servicios, desarrollando proyectos de I+D+i encaminados a la accesibilidad universal, no sólo para garantizar la accesibilidad a nuestros trenes, sino también de los sistemas informáticos, máquinas de venta, Web, etc.

Renfe ha mejorado su página Web, incluida la consulta de horarios generales y horarios de Cercanías, para hacerla accesible, con la auditoría de INTECO como garantía. Además, Renfe articulará una auditoría permanente junto con el CERMI para detectar y solucionar en todo momento las debilidades en la accesibilidad de nuestros servicios.

 **Más participativo**, porque se está realizando con la colaboración de entidades y colectivos concedores de la discapacidad y sus necesidades y porque incorpora la creación de órganos y convenciones con la participación de la sociedad civil para la valoración continua de las mejoras que Renfe aplique a la accesibilidad universal.



**El nuevo Plan de Accesibilidad Universal incorpora un fuerte compromiso** de servicio público que garantiza la accesibilidad universal como ejercicio de un derecho de los viajeros teniendo como referencia la Ley 51/2003 de 2 de diciembre de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, y la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad. Asimismo, por su valor de garantía social, en todo momento ha sido concertado con el movimiento asociativo de las personas con discapacidad.

El Plan de Accesibilidad Universal de Renfe, junto con el Plan de Accesibilidad de Adif de adecuación de las estaciones, tiene los siguientes objetivos generales:

- Universalizar la accesibilidad a los servicios, en colaboración con las instituciones y los agentes sociales expertos.
- Mejorar las prestaciones a todas las personas usuarias de los servicios prestados por Renfe.
- Situarnos en el primer nivel europeo.





# 03

## Los clientes, primero

Los compromisos que Renfe ha adoptado con los clientes se alinean directamente con los objetivos generales y la visión que la empresa tiene en materia de accesibilidad universal:

- Universalizar la accesibilidad a los servicios, en colaboración con instituciones, agentes y grupos de interés.
- Mejorar las prestaciones de los servicios a las personas con discapacidad, con movilidad reducida y problemas de comunicación.
- Situar a Renfe en el primer nivel europeo.

Para materializar estos objetivos, el Servicio Atendo debe seguir creciendo encaminado a tres aspectos:

- Mantener los niveles de calidad alcanzados en años anteriores.
- Ampliar la oferta de los servicios para disponer de una atención integral.
- Procurar una atención más personalizada adecuando el servicio a las necesidades específicas del cliente.

El crecimiento y desarrollo del Servicio Atendo será posible con la puesta en marcha de proyectos que vienen a mejorar y materializar los servicios que se prestan. En el marco del Plan de Accesibilidad Universal se van a realizar los siguientes proyectos:

- “Atendo Plus” Servicio de atención personalizada al cliente.
- Servicio “puerta a puerta”.
- Procedimiento de Evacuación/desalojo.
- Oferta Internacional.
- Tarjeta Atendo.
- Línea 900 de atención urgente.
- Atención especializada a discapacidades cognitivas.



## PROYECTOS

### Servicio "Atendo Plus"

Servicio de atención personalizada al cliente

El mundo de la discapacidad es muy heterogéneo y por ello no se han de buscar soluciones de accesibilidad totalmente estandarizadas, más bien se trata de adecuar las soluciones a cada tipología de cliente. En este sentido Renfe incorpora medidas que van a garantizar el pleno uso y disfrute de las instalaciones de los trenes al colectivo de personas con discapacidad física, sensorial, intelectual y mental.

Las personas con discapacidad saben muy bien cuáles son sus necesidades, y, como no podía ser de otra manera, Renfe tiene entre sus prioridades resolver las necesidades de transporte de estas personas en la forma que ellas mismas estimen más conveniente, para ello ha de establecerse un vínculo muy fuerte en todo momento con los clientes con discapacidad y aprender directamente de ellos.

El contacto permanente con las entidades y colectivos de personas con discapacidad garantiza que las soluciones de accesibilidad que se den serán las más adecuadas ya que, previo a su implementación, son testadas por los propios usuarios.

Para cubrir las necesidades específicas de los clientes a través de un servicio personalizado, se establecerá una base de datos de clientes. En ella, además de datos personales para contactos y encaminhamiento adecuado de la oferta, se incluirán

hábitos de viaje y sobre todo los datos de la discapacidad que presenta el cliente y sus necesidades específicas a la hora de viajar:

- Necesita de una silla de ruedas durante el tránsito por la estación:
  - Silla estándar
  - Silla muy ancha
- No necesita una silla de ruedas durante el tránsito por la estación.
- Necesita un scooter para viajar.
- Autonomía personal hasta el Centro Atendo/Punto de encuentro.
- Necesita asistencia desde el Centro Atendo/Punto de encuentro, durante el tránsito de la estación hasta el tren.
- Necesita asistencia desde la entrada de la estación hasta el Centro Atendo/Punto de encuentro y por el tránsito de la estación hasta el tren.
- Puede subir y bajar las escaleras del tren:
  - No necesita rampa para embarcar y desembarcar.
  - No puede subir-bajar escaleras necesita rampa para embarcar y desembarcar.

- Autonomía personal para caminar dentro del tren.
- Necesita ayuda para llegar hasta su plaza.
- Autonomía personal para trasladarse desde una silla de ruedas al asiento del tren/Necesita asistencia para transferirse a un asiento convencional.
- Cliente que viaja en su propia silla de ruedas ocupando la plaza específica ("H") y no se transfiere:
  - Debe ser acompañado/a hasta su plaza:
    - Sí     No
  - Necesita ayuda con el abrigo/otras:
    - Sí     No
- Autonomía personal para comer.
- Asistencia que necesita durante el viaje.
- Asiento que prefiere (siempre que la normativa sobre seguridad lo permita):
  - Clase Turista
  - Clase Preferente
- Lleva consigo algún equipo técnico.
- Lleva consigo algún equipo médico.

- Necesita asistencia hasta el Punto de encuentro/Centro Atendo.
- Necesita asistencia hasta otro medio de transporte.
- Necesita comunicarse con lengua de signos o medios de apoyo a la comunicación oral con el personal de Atendo para dirigirse al tren, saber el punto de llegada, comprar o reservar un billete.

La base de datos de clientes será gestionada conforme a lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter personal.

En el ánimo de profundizar en la atención e ir eliminando barreras, tanto las arquitectónicas como de comunicación, Renfe va a invertir para desarrollar sistemas telemáticos que den soluciones de accesibilidad a la comunicación e información para que los colectivos de personas con discapacidad visual o auditiva puedan informarse y realizar sus viajes en tren con total garantía, haciendo completamente accesible la página web, aportando software de traducción de lenguaje de signos, realizando actuaciones para situaciones de emergencia y profundizando en la formación del personal de Renfe y Atendo en atención a estos colectivos.

Asimismo va a ser prioritario en este Plan el acceso al tren de las personas con discapacidad intelectual; en este sentido se va a realizar

un plan con FEAPS (Confederación española de organizaciones a favor de las personas con discapacidad intelectual) sobre el uso de sistemas alternativos de comunicación con este colectivo.



## Servicio "Puerta a Puerta"

El transporte ferroviario con el nuevo Servicio Atendo de asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida, ha supuesto un punto de inflexión en la movilidad de estas personas, disfrutando de pleno derecho, de un servicio de calidad que garantiza su asistencia en la realización de sus viajes.

Renfe se propone, en su afán por mejorar el Servicio Atendo, la ampliación de las prestaciones actuales a los viajeros con discapacidad o movilidad reducida, ofreciéndoles la posibilidad de mejorar el servicio de transporte con taxis y eurotaxis desde el origen del viaje hasta el destino final como complemento a la oferta de transporte en tren. El cliente es recogido en origen por un eurotaxi, el taxista le ayudará con el equipaje y en la subida al coche, le traslada a la estación y le pone en contacto con el personal del Servicio Atendo quien se hará cargo del cliente hasta que quede acomodado en su plaza dentro del tren. En la estación de

llegada, el personal del Servicio Atendo le acompaña hasta el taxi que le llevará hasta su destino final, ayudándole con el equipaje si el cliente lo necesita.

Se trata de la creación de una oferta de taxis y eurotaxis a nivel estatal, con los siguientes objetivos:

- Hacer más eficaz el Servicio a las personas con discapacidad o movilidad reducida.
- Estimular la demanda de manera eficaz y eficiente.
- Favorecer y potenciar el transporte intermodal.

Renfe aporta al proyecto la experiencia y el conocimiento de la gestión del Servicio Atendo tras tres años de su puesta en marcha, además del sistema GAD de gestión de asistencias a personas con discapacidad. Por su parte, la empresa de gestión aporta su conocimiento del transporte y sistema de gestión de eurotaxis.

Todas estas aportaciones permitirán implantar el Servicio Puerta a Puerta dotándolo de ventajas de gran valor añadido para el cliente:

- Mejora de la movilidad de las personas con discapacidad.
- Reducción del tiempo de espera desde la solicitud del eurotaxi hasta la llegada del vehículo.
- Abaratamiento del coste, derivado de la mayor eficiencia en la carrera de llegada del vehículo.
- Especialización de los conductores en la atención a las personas con discapacidad y/o personas con movilidad reducida.
- Personalización del servicio –acompañamiento del cliente al eurotaxi y ayuda con el equipaje.
- Coordinación de los servicios del eurotaxi con el Servicio Atendo en las estaciones.

Tanto Renfe como la gestora de los eurotaxis obtienen ventajas con este proyecto.

## VENTAJAS

### para Renfe

- Reforzar su liderazgo en servicio y atención a personas con discapacidad o movilidad reducida.
- Mejora de la imagen y la calidad del servicio.
- Contribuir al desarrollo de los valores sociales.

### para la gestora de eurotaxis

- Fomento de la accesibilidad a los transportes Públicos.
- Dinamizar la oferta de Eurotaxis.
- Ser pionera en proyectos de intermodalidad que amplían el espacio social de las personas con discapacidad.

## Situación ACTUAL del Servicio Atendo





**Situación FUTURA. Servicio Atendo 'Puerta a Puerta'**





### Procedimiento de evacuación/ desalojo. Apuesta por la seguridad

Ante la diversidad de la normativa existente en relación a las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación de las personas con discapacidad para el acceso y utilización de los transportes, así como de los espacios públicos urbanizados y edificaciones, se hace necesario dar una respuesta global tanto a nuestros clientes como a nuestros trabajadores y colaboradores, estableciendo un protocolo de previsión de actuaciones en situaciones de emergencia que pudieran darse, atendiendo a las especificidades, tanto de la discapacidad como del medio donde se pudiera dar esta situación.

Ante una emergencia, las personas con discapacidad o movilidad reducida son más vulnerables que el resto, tanto por sus limitaciones de movimiento como por la percepción de la situación. Para maximizar la seguridad de todos los usuarios, debe prestárseles especial atención. Esto incluye no sólo a aquellos con

una discapacidad permanente, sino también a personas con discapacidad temporal.

El objetivo del procedimiento de evacuación/desalojo es establecer las pautas de actuación que deben ser llevadas a cabo por los profesionales de Renfe, en situaciones de emergencia con respecto a las personas con movilidad reducida.

Para ello es necesario, en primer lugar, clasificar a las personas con movilidad reducida, a efectos de evacuación/desalojo, en las siguientes categorías:

- Usuarios en sillas de ruedas (personas que debido a una dolencia o discapacidad utilizan una silla de ruedas para desplazarse).
- Otras personas cuya movilidad se ve dificultada, en particular:
  - personas con dificultades en las extremidades.
  - personas con dificultades de desplazamiento.
  - personas con niños.

- personas mayores.
- mujeres embarazadas.
- personas ciegas o con discapacidad visual.
- personas sordas o con discapacidad auditiva.
- personas con problemas de comunicación (incluidos los extranjeros que desconocen la lengua local y las personas con discapacidades sensoriales, psicológicas e intelectuales).
- personas de baja estatura (incluidos los niños/as).

La discapacidad puede ser permanente o temporal, así como manifiesta o imperceptible, es decir visible o invisible, así, en una persona en silla de ruedas es manifiesta o visible, pero en una persona sorda usuaria de medios de apoyo a la comunicación oral es imperceptible o invisible.

Debido a la diversidad y amplitud de dificultades de movilidad que se pueden presentar, no se deben tomar soluciones universales para las personas con movilidad reducida, sino adoptar soluciones que cubran el mayor número de situaciones posibles, así como las de más difícil resolución.

Periódicamente Renfe, a través de la Dirección de Seguridad y Protección Civil, y en coordinación con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, organiza simulacros de situaciones de emergencia en estaciones de Cercanías y otras instalaciones (túneles, etc.) con el objetivo de perfeccionar los planes de autoprotección.

La Dirección de Accesibilidad, Innovación y Sostenibilidad está participando activamente en estas iniciativas, aportando su conocimiento para establecer las pautas concretas de actuación con personas con discapacidad en situaciones de emergencia.

A la hora de planificar una evacuación/desalojo de una persona con movilidad reducida, es esencial identificar primeramente sus necesidades y planificar los preparativos para su asistencia, en este sentido se deberán tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- Los planes de evacuación de emergencia se deben aplicar entre todos los agentes implicados.
- Hay que identificar a los clientes con discapacidad y el lugar donde se encuentran y que esta identificación se concrete al máximo para poder llevar a cabo una rápida evacuación.



Dispositivo salvaescaleras.

- En el desarrollo del procedimiento de emergencia, es importante tratar a la persona con movilidad reducida de forma individualizada y no cometer el error de tratar a todas las personas con discapacidad por igual.
- Tener en consideración las características de cada tren, edificio o estación. Predeterminar y registrar las vías de evacuación, salidas de emergencia más apropiadas para las personas con discapacidad, escalones y escaleras, cambios de plano etc. Revisarlas previamente, reconociendo el lugar y midiendo los espacios para que puedan ser usadas por personas en silla de ruedas y con bastones.
- Tener bien identificados con antelación los medios técnicos específicos necesarios para

cada tipo de persona con movilidad reducida, ante una situación de emergencia

- Determinar con antelación quien formará parte del equipo de evacuación de las personas con movilidad reducida.
- Identificar lo que hay que hacer cuando no es posible evacuar a las personas con movilidad reducida.

Con el desarrollo y puesta en marcha de este procedimiento de evacuación/desalojo Renfe adopta con sus clientes un mayor compromiso de seguridad aportando tranquilidad y confianza al colectivo de personas con movilidad reducida a la hora de realizar sus viajes en tren.



## Oferta internacional

Desde la puesta en marcha del Servicio Atendo, se puso de manifiesto la necesidad de prestar dicho servicio a los viajeros que presentan algún tipo de discapacidad o movilidad reducida y que viajan a bordo de los trenes internacionales que cruzan nuestras fronteras.

Renfe ha sido pionera en ofrecer un servicio de atención profesional a los clientes con discapacidad y/o movilidad reducida con compromiso y visión de servicio público y garantías de prestación.

Además del territorio nacional, Renfe, explota trenes fronterizos con Portugal, Francia, Italia y Suiza, que son comercializados a través de la empresa Elipsos en el caso de Francia, Italia y Suiza.

Desde hace varios meses se mantienen contactos con SNCF (ferrocarriles franceses) para la realización de asistencias a clientes fronterizos que viajan entre España y Francia y que necesitan de un servicio especial para poder desplazarse.

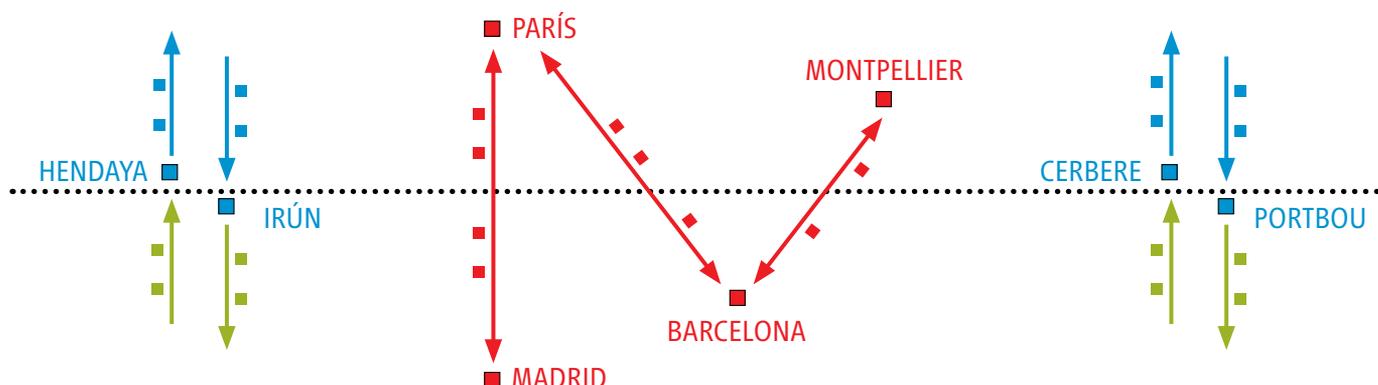
En España disponemos del Servicio Atendo y en Francia disponen de un servicio con un enfoque algo similar al nuestro que desarrollan a través del producto *Accès Plus*.

Ambos servicios son similares en su finalidad aunque existen diferencias notables en cuanto a plazos, medios informáticos de gestión así como en la diferenciación de tipologías.

Este proyecto que podría abarcar también a las administraciones ferroviarias de Portugal, Italia y Suiza, por ser con las que Renfe comparte viajeros origen-destino, **se propone como objetivo: ofrecer la asistencia de subida y bajada al tren a clientes que precisen utilizar las dos redes ferroviarias para realizar sus desplazamientos en tren.**

Para cumplir el objetivo que nos hemos marcado es necesario establecer un método común de actuaciones, homogeneizar los procesos de comunicación entre los servicios, tipologías de discapacidad y definir los trenes de ambas redes que van a ser atendidos por los servicios de asistencia a personas con discapacidad de cada administración.

### Proyecto de colaboración RENFE - SNCF para trenes internacionales





## Tarjeta Atendo

El objetivo de este proyecto es ofrecer a los clientes con discapacidad una tarjeta de fidelización.

Actualmente las tarifas aplicadas a los clientes con discapacidad del servicio Atendo se basan fundamentalmente en la Tarjeta Dorada para aquellas personas que acrediten un certificado de discapacidad por encima del 65%, o pensionistas que estén en situación de incapacidad física o psíquica permanente total, absoluta o gran invalidez, formalmente declarada. Con la tarjeta dorada se obtienen unos descuentos en los viajes de entre el 25% y el 40% en función del tren elegido y del día de la semana en que realice el viaje.

También se puede obtener la modalidad de "Tarjeta Dorada con acompañante" que permite realizar el

viaje con un acompañante disfrutando ambos de las mismas condiciones de descuento.

## Tarjeta Atendo de fidelización

- Mejora de la atención.
- Ofertas promocionales.
- Ofertas de servicios adicionales:
  - Puerta a Puerta (Eurotaxis).
  - Facilidad en la operativa con las máquinas *Auto check in*.
  - Facilidad en las gestiones para la solicitud del Servicio Atendo.
- Descuento en viajes similar al actual para titular y acompañante.

Asimismo, tendría acceso a participar en las campañas de Marketing relacional que Renfe programa para sus clientes, tanto con campañas generales como específicas para el segmento de clientes con discapacidad:

- Hoteles, restaurantes, museos accesibles.
- Empresas que ofrecen servicios adaptados (alquiler de coches, restaurantes, alquiler de apartamentos etc.).

Renfe, a través de esta tarjeta profundizaría en el conocimiento de los clientes obteniendo:

- Hábitos de viaje.
- Necesidades específicas de Viaje.
- Tipo de discapacidad.
- Ayuda técnicas propias.
- Necesidades de información y comunicación especial.

La Tarjeta Atendo se concibe como un segmento de una tarjeta global de Renfe que integre los servicios generales ofrecidos a los clientes y las necesidades específicas de los clientes con discapacidad o movilidad reducida.

Técnicamente será una tarjeta con banda magnética y chip diseñada para poder acumular toda la información relevante sobre el cliente.

Podría servir además como documento de viaje sin necesidad de disponer de un billete asociado, sino que en la propia tarjeta irían incorporados

los parámetros e información sobre el viaje que vaya a realizar el cliente.

Serviría asimismo como tarjeta de fidelización pudiendo acumular puntos y teniendo acceso a descuentos y servicios asociados.

Tanto los sistemas de venta por cualquiera de los canales disponibles como los sistemas de acceso al tren o dispositivos de interventores y supervisores, habrían de estar adaptados tanto en hardware como en software a la Tarjeta Atendo.

### Línea 900 de atención urgente

El teléfono “Línea Urgente Atendo” tiene como objetivo atender cualquier emergencia que pudiera surgir a los clientes del servicio Atendo en el transcurso de su viaje, tanto a bordo del tren como en las estaciones en el momento de subida o bajada de los trenes, así como en la propia prestación del servicio.

En general, por emergencia se entiende una situación de cambio, compleja, de la cual se tiene la mínima información, y que se tiende a afrontar con rapidez por la sensación de amenaza real o supuesta que se percibe.

Superar una situación de emergencia requiere, entre otras cuestiones, facilitar una correcta información para que las personas tomen decisiones eficaces al respecto.

En particular, para un viajero con discapacidad y/o de movilidad reducida, una emergencia es una situación en la que de encontrarse el cliente,

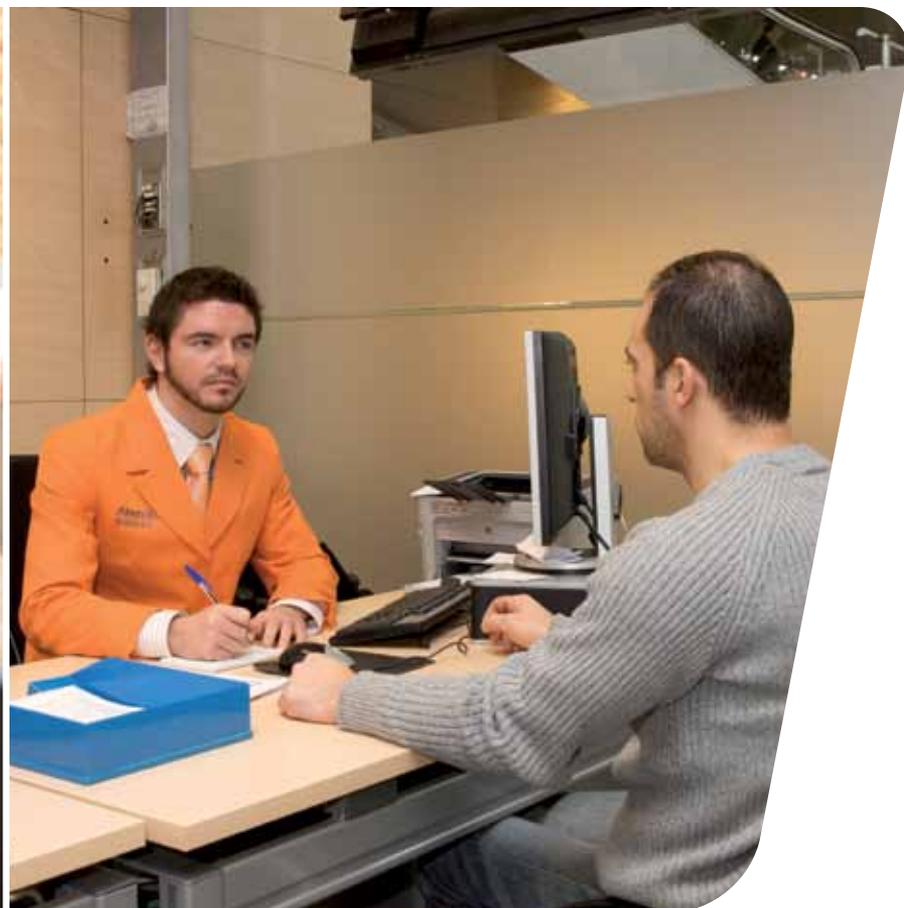
podieran no quedar garantizadas su seguridad, integridad y dignidad, sintiéndose más perdido y desprotegido que el resto de viajeros con autonomía personal, por ello este teléfono aporta al cliente unos beneficios que no por ser intangibles son menos importantes:

- El cliente se siente atendido en caso de dificultades imprevistas o incidencias, manteniendo contacto directo con el servicio.
- La atención es inmediata, minimizando los tiempos de respuesta.
- Atención directa los 7 días de la semana las 24 horas del día, los 365 días del año.

- Le aporta seguridad y estabilidad emocional en tiempo real en tanto se resuelve la emergencia surgida.
- Mejora de la calidad de servicio.

Desde la Oficina Central Atendo se recogerán y gestionarán las llamadas recibidas en el teléfono "Línea Urgente Atendo", aportando la alternativa de solución que corresponda en cada caso.

Asimismo, se utilizarán los medios alternativos y apoyos a la comunicación oral que sean necesarios para facilitar el acceso a la comunicación e información de los clientes con discapacidad sensorial en caso de emergencia (sms, subtítulo, lengua de signos...).





## Atención especializada a las discapacidades cognitivas

Uno de los grandes avances que incorpora el nuevo Plan de Accesibilidad Universal de Renfe es la atención especializada y personalizada al colectivo de personas con discapacidad intelectual o cognitiva con la intención de promover la igualdad de derechos y oportunidades en el acceso a los servicios públicos de transporte.

Además de ser éste un colectivo muy heterogéneo también lo es muy desconocido para la gran mayoría de personas, entre otras razones por ser desde hace muy pocos años visible en la sociedad. En el pasado, las personas con discapacidad intelectual o cognitiva no participaban en el entorno social de manera activa y sus derechos eran casi inexistentes.

Por suerte, nuestra sociedad evoluciona muy positivamente orientada hacia la integración de los colectivos de personas con discapacidad, aportando respeto y dignidad a las personas diferentes por cualquier motivo, desarrollando proyectos que, desde la colaboración entre diferentes entidades abran nuevas vías hacia la inclusión.

Renfe conjuntamente con FEAPS y la Universidad Autónoma de Madrid trabaja en el proyecto "Cátedra de Patrocinio UAM-FEAPS-Renfe. Discapacidad Intelectual y otras Discapacidades del Desarrollo", que tiene como objetivos generales el fomento de la docencia, la investigación y la difusión de los conocimientos sobre el funcionamiento psicológico y la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad intelectual o cognitiva y otras discapacidades del desarrollo.

Dicho proyecto incluye acciones orientadas a facilitar la accesibilidad de las personas con discapacidad intelectual o cognitiva a los distintos entornos y servicios, a través del desarrollo de estudios y experiencias piloto orientadas a favorecer la accesibilidad en el transporte ferroviario, tales como:

- Adaptación de materiales para los puntos de información/atención al cliente.
- Estudios orientados a la generación de señalética de alto grado de accesibilidad.
- Estudio de posibles necesidades de adaptación para trayectos de media y larga distancia.
- Diseño de una experiencia piloto para generar la plena accesibilidad cognitiva en líneas de cercanías Renfe.
- Ampliación del Servicio Atendo a personas con discapacidad intelectual o cognitiva, previo estudio de determinación de competencias y desarrollo de planes de capacitación y apoyo en el puesto.
- Adaptación de los textos y publicaciones de Renfe en *Fácil Lectura*, ayudando de esta forma a su comprensión también para otros colectivos (turistas que desconocen el idioma, inmigrantes que no han alcanzado una competencia lingüística suficiente, etc.).

Asimismo, este proyecto de colaboración incluye actividades de formación en el trato y comunicación, y relación accesible y comprensible, con personas con discapacidad intelectual o cognitiva para los empleados de Renfe.

Para el período mayo 2010-2011 están previstos entre otros los siguientes estudios:

- Estudios para la mejora de la accesibilidad a entornos y servicios:
  - Estudio sobre las actitudes del personal de Renfe en relación con la discapacidad intelectual o cognitiva y otras discapacidades del desarrollo.
  - Estudios y experiencias orientadas a favorecer la accesibilidad cognitiva en los transportes ferroviarios de Renfe.
- Formación para favorecer el empleo de personas con discapacidad intelectual o cognitiva:
  - Estudio de determinación de competencias para la capacitación y apoyo en puestos del Servicio Atendo a personas con discapacidad intelectual o cognitiva.









# 04

## Los sistemas

El objetivo del Plan de Accesibilidad de Renfe es universalizar la accesibilidad de los servicios ferroviarios para las personas con dificultades en su desplazamiento garantizando la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Renfe, en su compromiso de poner en servicio una flota de trenes accesible, apuesta por una doble línea de acción:

- Incorporación de nuevos trenes adaptados.
- Adecuación de la flota existente.

Como resultado de la puesta en marcha del Plan de Accesibilidad 2007-2010, y continuando con la filosofía de accesibilidad universal en el nuevo Plan de Accesibilidad Universal, se continúan incorporando al parque trenes completamente adaptados para cada uno de los distintos servicios ferroviarios que se prestan en la actualidad, así, se incorporarán 216 nuevos trenes accesibles de Larga y Media Distancia:

- **ALTA VELOCIDAD - LARGA DISTANCIA**

- 18 nuevos trenes AVE
- 49 trenes de rodadura desplazable

- **ALTA VELOCIDAD - MEDIA DISTANCIA**

- 13 trenes Avant
- 29 de rodadura desplazable

- **MEDIA DISTANCIA CONVENCIONAL**

- 107 trenes (50 diésel y 57 eléctricos)

---

**TOTAL: 216 trenes**

a la vez que se completará la flota de trenes de Cercanías hasta alcanzar las 297 unidades previstas, obteniendo un total de 513 nuevos trenes accesibles.

En la segunda línea de actuación, el Plan de Accesibilidad Universal contempla la adecuación del material rodante como una acción a medio plazo, en el que está previsto adaptar un total de hasta 480 trenes.

Mediante estas adaptaciones Renfe anticipará el cumplimiento de los requerimientos normativos

fijados por el RD 1544/2007 de 23 de noviembre, que son de obligado cumplimiento para el material rodante actual a partir del 20 de Junio de 2020. Esta premisa marca el despliegue de un programa de accesibilidad para conseguir la universalización de la adecuación de los servicios.

Las adaptaciones previstas afectan a todas las categorías de trenes (Cercanías, Alta Velocidad, etc.) y se hacen extensivas tanto a los trenes que se encuentran en la primera fase de su vida útil, como a aquellos que por su previsión de explotación seguirán circulando a lo largo de la red ferroviaria en los próximos años.

La Dirección de Accesibilidad trabaja en proyectos de:

- **Cercanías**

Adaptaciones consistentes en la obtención de una zona de piso bajo que posibilite la entrada al tren a nivel de andén, que podrían afectar a un total de 350 trenes, con una inversión de 220 millones de euros.

- **Media Distancia**

Transformaciones en 75 trenes, tanto eléctricos como diésel, que incorporarán sistemas embarcados que faciliten el acceso desde las distintas tipologías de andén. Para la realización de este proyecto se van a invertir entorno a 28 millones de euros.

- **Larga Distancia**

- **Convencional:** el Plan de Accesibilidad Universal contempla la adaptación de hasta 55 trenes: 22 nocturnos y 33 diurnos, para



dotarlos de los espacios y elementos necesarios para el transporte de personas de movilidad reducida.

- **Alta Velocidad:** Estos trenes de reciente incorporación a la flota de Renfe son completamente accesibles actualmente, sin embargo es necesario efectuar pequeñas modificaciones para que, a parte de incrementar el confort de los usuarios de sillas de ruedas, cumplan con la normativa vigente.

Se van a invertir 45 millones de euros en los proyectos de adaptación y remodelación de trenes de Larga Distancia, tanto Convencional como de Alta Velocidad.

Las adaptaciones del material rodante van dirigidas a obtener al menos un coche de cada tren preparado para la acomodación de dos personas con discapacidad que viajen en su propia silla de ruedas. Para ello se dispondrá de una amplia zona de ubicación, con sus anclajes, cinturones de seguridad y reposacabezas, y un Aseo Universal contiguo específicamente diseñado al efecto.

Las dimensiones de ambos recintos, así como las dimensiones libres de acceso a los mismos desde la puerta al exterior, serán tales que permitan un cómodo desplazamiento y adecuada maniobrabilidad a la persona en su silla de ruedas.

Los itinerarios accesibles hacia todos los servicios que ofrezca el tren serán introducidos, en la medida de lo posible, como otro requerimiento de diseño para proporcionar a todos los viajeros, con independencia de sus capacidades, el acceso a los mismos.

Igualmente, en todas las transformaciones se mejorarán las condiciones de confort en lo referente a la integración con el resto de viajeros, señalética y comunicaciones (indicación de asientos en braille, subtitulación, etc.), así como otras medidas adicionales específicas según el tipo de servicio que realice el tren.

Para conocer otras actuaciones que se hayan o se estén llevando a cabo en el ámbito ferroviario, se ha realizado un estudio de Benchmarking analizando la situación en 22 países representativos en materia de Accesibilidad Universal a nivel mundial.

Los principales aspectos estudiados han sido los relacionados con el modo de resolver el interfaz entre coche y andén, y las medidas en accesibilidad puestas a disposición de los viajeros con movilidad reducida o con diferentes discapacidades.

El resultado del estudio ha proporcionado documentación muy significativa acerca de cómo los diferentes países enfrentan estas problemáticas y las tendencias actuales para su resolución, contando así con puntos de referencia existentes cara a la toma de decisiones de las adaptaciones del material móvil.

## PROYECTOS EN CURSO

### Adaptación de trenes

#### CERCANÍAS

##### Series 446 y 447

Actualmente los trenes de las series 446 y 447 no son accesibles para las personas de movilidad reducida debido, principalmente, a la diferencia de altura existente entre el andén y el piso de los trenes, ya que pueden encontrarse diferencias de altura de entre 390 a 600 mm.

Desde la Dirección de Accesibilidad se está actuando en estas series, llevándose a cabo un proyecto de transformación gracias al que se obtendrá un medio de transporte rápido y eficaz para cualquier persona y, que a su vez, unificará el sistema de acceso a toda la flota de Cercanías.

La transformación para la mejora de las condiciones de accesibilidad que afectará a un total de 350 trenes hasta un total de 350 trenes existentes de las series 446 y 447.

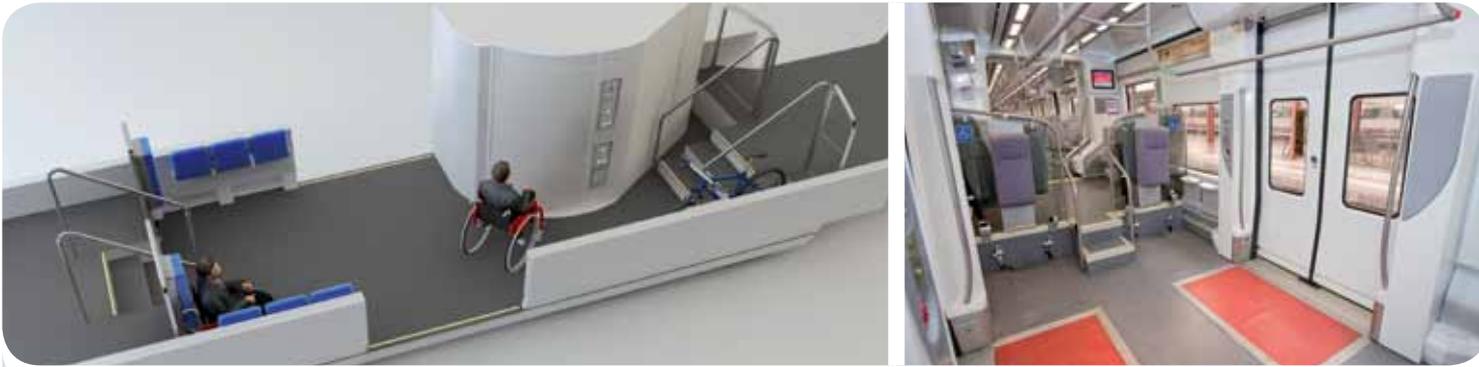
Este proyecto, es especialmente complejo debido a las características de la explotación, ya que por un lado los servicios de Cercanías se prestan con frecuencias en horas punta cercanas a los 3 minutos y de gran afluencia de viajeros (alcanzando en muchas ocasiones el aforo máximo de los trenes), y por otro lado, como ya se ha comentado, existe una gran diversidad en la altura de los andenes.

Para abordar las problemáticas mencionadas anteriormente, se contrató un estudio de I+D+i, con el objetivo de encontrar la solución óptima y válida que permitiera adaptar el tren al uso de cualquier persona, con independencia de sus capacidades.

De este estudio se obtuvo un análisis completo de la situación actual frente a la normativa en vigor y







S446 y S447: Configuración tras la reforma prevista.

por tipo de discapacidad, que identificó los puntos de mejora; así como un conjunto de posibles soluciones técnicas para favorecer el acceso a los trenes, expuesto anteriormente.

De este conjunto de soluciones, se seleccionó la 'entrada a nivel de andén', como la solución que mejor cubría todas las necesidades y puntos de mejora. Esta decisión está basada por un lado en la futura unificación de la altura de los andenes a 680 mm, y por otro en criterios económicos, productivos y de homologación del material.

La transformación para obtener una entrada a nivel de andén dotará a estos trenes de la accesibilidad sin necesidad de ayudas externas, consiguiendo un acceso rápido y homogeneizando el tipo de acceso en todo el parque de cercanías, dado que los nuevos trenes CIVIA poseen un coche accesible con el mismo tipo de solución.

Las unidades de las series 446 y 447 disponen de 3 coches por composición, siendo los extremos coches motores y el central remolque.

Con la solución propuesta, se sustituirá la caja del coche remolque y se reubicarán los equipos existentes de la unidad original.

Esta adaptación incluirá una zona de piso bajo con acceso a nivel de andén en el coche remolque, dotándose a dicho espacio de un WC Universal, 2 espacios para viajeros en silla de ruedas, anclajes y cinturones de seguridad de 3 puntos. Igualmente se dispondrá de zonas de maniobra y de un espacio para alojar bicicletas. Asimismo, se llevarán a cabo otras transformaciones en el interiorismo para su adaptación al uso de personas con movilidad reducida.

Las puertas de acceso se equiparán con plataformas retráctiles que reducirán al máximo el 'gap' que pudiera existir entre coche y andén, haciendo el coche accesible desde cualquiera de los andenes: 760, 680 y 550 mm.

Como objetivos operativos, se ha priorizado:

- la reutilización de los equipos actuales,
- la minimización del inmovilizado de material,
- la homologación en serie, y
- la modularización de la reforma,

permitiendo una mejor logística y dinamismo en su ejecución.

## MEDIA DISTANCIA

### Series 448, 594 y 598

Los trenes de Media Distancia de las series 448, 594 y 598 no permiten en la actualidad el acceso de las personas de movilidad reducida, debido, principalmente, a la diferencia de altura existente entre el andén y el piso de los trenes, ya que pueden encontrarse distancias de entre 390 a 600 mm.

Por otro lado, estas series sólo poseen un espacio para viajeros en silla de ruedas, y es posible realizar mejoras en los itinerarios accesibles hacia los servicios que ofrece el tren (máquinas vending...), al igual que en el acondicionamiento interior en su globalidad.

En las series 448, 594 y 598, en proximidad a la puerta de acceso, existe un espacio para viajeros en silla de ruedas, así como un aseo accesible,

si bien la mayoría de las instalaciones presentan especificaciones inferiores a los requisitos del RD 1544/2007.

Está prevista la transformación de un total de hasta 75 trenes, a razón de 31 trenes pertenecientes a la serie 448, 23 de la serie 594 y 21 trenes de la serie 598. Para ello, Renfe está ejecutando un proyecto de transformación para adaptar estos trenes a la normativa vigente y lograr un nivel de accesibilidad acorde con los objetivos del Plan. Estas actuaciones proporcionarán al usuario un tren accesible tanto en su acceso como en su acondicionamiento interior.

La explotación de Media Distancia es muy diferente a la explotación de Cercanías comentada en apartados anteriores, por lo que los criterios de actuación serán también distintos.

Para poder decidir cual es la mejor adaptación en accesibilidad a llevar a cabo en estos trenes,





hemos tenido en cuenta, como hemos mencionado anteriormente, la explotación de los mismos y por tanto, debemos considerar que:

- Transitan por un gran número de estaciones secundarias (más de 900) a lo largo de su recorrido, lo que provoca que podamos encontrar andenes con una gran diferencia de altura.
- En muchas de estas estaciones secundarias no se presta el servicio de ayuda externa desde andén ofrecido por Atendo.
- El tiempo de parada en andén es superior al de parada de los servicios de Cercanías.

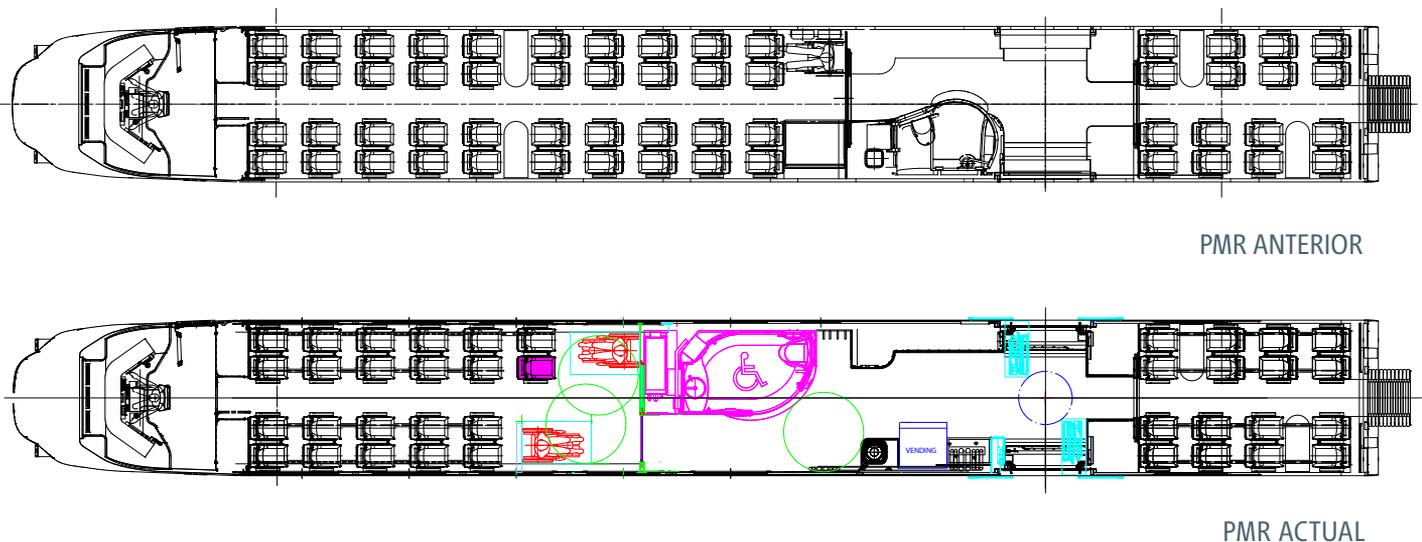
Del estudio se determina que la mejor solución a adoptar pasa por la instalación de un elevador embarcado que permita el acceso a los usuarios en sillas de ruedas, así como la adaptación interior de los mismos.

La instalación de un elevador embarcado permitirá el acceso al tren sin la necesidad de un dispositivo externo (plataformas elevadoras de andén, rampas, etc.). Conseguiremos, por tanto, el acceso con independencia de la altura de los andenes, que solucionará la entrada al tren de todos los usuarios, independientemente de la causa que provoca su falta de movilidad, ya que incorporará un transportín donde cualquier persona pueda sentarse.

El conjunto de las adaptaciones incluirá, aparte de la integración de un elevador embarcado a cada lado del tren;

- la instalación de un Aseo Universal,
- 2 espacios para viajeros en sillas de ruedas con sus anclajes,
- la modificación del interiorismo para adaptarlo al uso de personas con otros tipos de movilidad reducida, e
- itinerarios accesibles a todos los servicios que ofrezca el tren.

#### CONFIGURACIÓN TREN MEDIA DISTANCIA SERIE 598



## LARGA DISTANCIA

La finalidad de las adaptaciones a ejecutar en los trenes de larga distancia convencional, se centran en ampliar la oferta de viajes a los colectivos de personas de movilidad reducida, no quedando así exclusivamente relegada a los trenes de reciente adquisición y alta velocidad.

Para los viajes de larga duración con paradas en las principales estaciones, dotadas la mayoría de ellas con ayuda desde andén, la solución más factible pasaría por adaptar el interiorismo de un coche con las prestaciones necesarias.

### Talgo Diurno: Series IV y VI

El alcance de estas transformaciones afecta a 17 trenes de la serie VI, compuestas por 9 coches cada una de ellas y 17 trenes de la serie IV.

El objeto de la adaptación se centra en la transformación del coche contiguo al coche cafetería, para dotarlo de 2 plazas para viajeros en silla de ruedas y sus anclajes, 1 Aseo Universal y otras modificaciones en el interiorismo.

Las adaptaciones se realizarían aprovechando las transformaciones y operaciones de mantenimiento previstas sobre estas composiciones a fin de reducir al máximo los inmovilizados de material.

Dada la imposibilidad técnica para transformar los pasos de intercurrencia en estos trenes, y crear itinerarios accesibles para viajeros en silla de ruedas hasta los coches cafetería y restaurante, se dotarán las plazas de todos los accesorios necesarios para que estos servicios puedan serles prestados en su propia plaza; se instalarán por tanto interfonos de llamada a cafetería y mesas adecuadas para servir la restauración.





Esta imposibilidad técnica reside en las limitaciones geométricas que la propia tecnología pendular del tren posee, provocando así que algunos pasos de intercircularción entre coches no puedan ser ensanchados.

### Talgo Serie VI Nocturno

En los servicios nocturnos internacionales se contempla la adaptación de los trenes a fin de hacerlos accesibles.

Con esta transformación se ampliaría aun más la oferta de viaje existente para los colectivos de personas con movilidad reducida, a fin de no relegarla únicamente a trenes de reciente adquisición y de alta velocidad.

Conocidas las características de esta explotación, se barajan dos soluciones diferentes:

- Una solución consiste en adaptar dos coches de cada composición, uno de butacas y otro de cabinas.
- La otra solución consistiría en la fabricación de un coche accesible (similar al nuevo Trenhotel Serie VII) con cabina accesible y butacas adaptadas, ofreciendo de nuevo las dos posibilidades de viaje.

El alcance de estas transformaciones afecta a 12 trenes de la serie VI de Talgo.

Al igual que en el resto de transformaciones, la adaptación se realizaría aprovechando las operaciones de mantenimiento previstas sobre estas composiciones a fin de reducir al máximo los inmovilizados de material.

Con el fin de ofrecer similitud de servicios a todos los viajeros, y dada la imposibilidad técnica para transformar los pasos de intercircularción que dan acceso a los coches cafetería y restaurante, se dotarán las plazas para los viajeros en silla de ruedas de todos los accesorios necesarios para que los servicios puedan serles prestados en su propia plaza:

- interfonos de llamada a cafetería, y
- mesas adecuadas para servir la restauración.

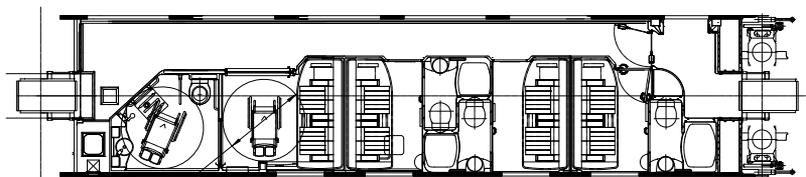
Esta imposibilidad técnica reside en las limitaciones geométricas que la propia tecnología pendular del tren posee, provocando así que algunos pasos de intercircularción entre coches no puedan ser ensanchados.

### Trenhotel Serie VII

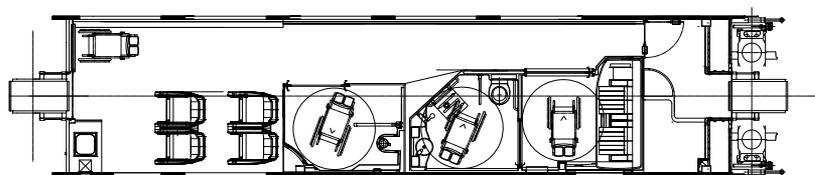
Con las adaptaciones llevadas a cabo en los Trenes Hotel de la serie VII de Talgo, se pretende incrementar las prestaciones ofertadas a las personas de movilidad reducida en los trenes nocturnos, proporcionándoles un tren accesible en el que, para realizar su viaje, puedan optar tanto a cabinas Gran Clase con cama, como a butacas super-reclinables, todo ello interconectado mediante itinerarios accesibles al coche cafetería y al coche restaurante.

Dadas las características de explotación del sistema (viajes nocturnos, de larga duración, con dos clases bien diferenciadas, etc.), la solución óptima pasa por 'crear' un coche completamente accesible en el cual se ubique una cabina accesible, el aseo y las butacas ASPR (super-reclinables) accesibles y se aseguren itinerarios accesibles a todos los servicios del tren. Igualmente, es necesario transformar algunas zonas de los coches cafetería y restaurante, para permitir el paso de dichos itinerarios y facilitar su uso por cualquier persona con independencia de sus capacidades.

## CONFIGURACIÓN TRENHOTEL S7



PMR ANTERIOR



PMR ACTUAL

Este coche accesible dispondrá de dos zonas diferenciadas:

- **zona de cabinas**, que incorporará una cabina accesible dotada de Aseo Universal con ducha, y
- **una zona de sala de viajeros**, donde se situarán tanto butacas ASPR accesibles, como una plaza adaptada para viajeros en su silla de ruedas. Esta sala estará dotada igualmente de un Aseo Universal.

El alcance de estas transformaciones afecta a los 10 nuevos trenes hotel de la serie VII. Tras la fabricación de las 4 primeras unidades, se implementaron nuevas y más exigentes medidas de accesibilidad. Como consecuencia de ello, las últimas 6 unidades se han fabricado con una nueva configuración, que será la que finalmente adoptarán las 10 unidades. Para ello se transformarán las 4 primeras unidades fabricadas.

El objeto de la transformación consiste, por un lado en diseñar un coche adaptado con:

- una cabina 'Gran Clase' accesible dotada de aseo universal,
- butacas específicas ASPR para facilitar la transferencia de personas desde su silla de ruedas,
- Aseo Universal para uso de los viajeros acomodados en butacas,

Y por otro, dotar a la composición de:

- coche cafetería accesible,
- coche restaurante accesible
- itinerarios accesibles, y
- adaptaciones del interiorismo para su uso por personas de movilidad reducida.





Interior del Trenhotel Serie VII



## TRENES EN ESTUDIO

### Próximos proyectos

Renfe se ha propuesto que toda la oferta de servicios que pone a disposición de los viajeros, llegue también a las personas con discapacidad y/o movilidad reducida en igualdad de condiciones y derechos, mejorando las prestaciones de los servicios y adelantándose a las exigencias normativas.

Los próximos proyectos citados a continuación contemplan series de trenes que, aunque actualmente son accesibles, es necesario remodelar para así alcanzar los niveles exigidos por las nuevas normativas. No se busca simplemente el cumplimiento de la ley sino conseguir, además, la integración con el resto de viajeros.

La Dirección de Accesibilidad recopila información sobre la situación actual, propone mejoras de actuación teniendo en cuenta la demanda social, y planifica las transformaciones a realizar junto con los departamentos implicados.

## LARGA DISTANCIA

### Serie 130



Los trenes de la serie 130 de Talgo disponen de un coche preferente en su composición con un espacio para viajeros en silla de ruedas y un asiento preferente.

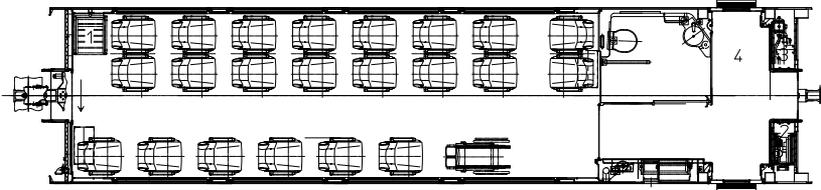
El equipamiento actual de la plaza para viajeros en silla de ruedas, está compuesto por guías para el anclaje de la silla, pulsadores para iluminación individual y llamada al personal de a bordo, mesita plegable y un asiento enfrentado. Junto a la puerta de entrada se sitúa una plataforma para acceder al tren.



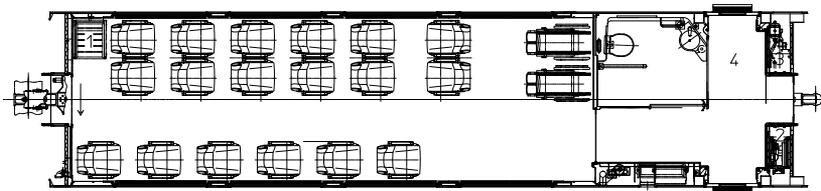
La flota de trenes de la S130 suma un total de 45 trenes, de los cuales 18 son de nueva construcción y 27 provienen de la serie VII de Talgo (llamados Altaria).

Esta singularidad lleva a encontrarnos con trenes de la S130 que por construcción poseen itinerarios completamente accesibles desde la plaza PMR hasta el coche cafetería, y por otro lado, con trenes provenientes de la serie VII que no proporcionan un itinerario accesible para las personas en sillas de ruedas desde su plaza hasta la cafetería, por

## CONFIGURACIÓN DEL S130



CONFIGURACIÓN INICIAL: 22 + 1 PMR



CONFIGURACIÓN FINAL PREVISTA: 19 + 2 PMR

tener un paso de intercirculación entre coches demasiado estrecho y una configuración en cafetería que no posee las dimensiones mínimas exigibles para el tránsito con silla de ruedas no permitiendo los radios de giros ni la circulación por los pasillos.

Otro motivo para realizar actuaciones en esta serie, reside en la necesidad de dotar al tren de 2 plazas para viajeros en silla de ruedas, estableciendo así una más adecuada proporción con la longitud de su composición, que alcanza los 184,16 m. También podrían dotarse de mayores elementos de confort.

Igualmente se mejoraría la integración de los viajeros en silla de ruedas con el resto de viajeros, proporcionándoles la posibilidad de viajar junto a familiares y amigos.

Con dichas adaptaciones se crearían 2 espacios para sillas de ruedas y 2 asientos preferentes para su uso por personas que, aún utilizando silla de ruedas, prefieren realizar su viaje transferidos a una plaza convencional; además se dotará a estas plazas de reposacabezas, cinturones de seguridad y otros accesorios que mejorarán el confort.

Se instalarán asientos enfrentados a las plazas de viajeros en silla de ruedas, para mejorar su integración con el resto de viajeros. También se crearán itinerarios accesibles hasta el coche Cafetería, tal y como se ha comentado anteriormente.

Con el objeto de no perjudicar la disponibilidad, se aprovecharán las operaciones de mantenimiento y otras transformaciones previstas sobre estas composiciones, a fin de reducir al máximo los inmovilizados de material.



## Serie 103



La zona accesible para los usuarios en sillas de ruedas, se encuentra comprendida en los coches 4 (cafetería) y 5 (coche turista), dentro de su composición.

En el coche 5 se encuentran ubicados dos espacios para sillas de ruedas y dos asientos preferentes por si el usuario prefiere viajar transferido. Dichas plazas son adyacentes al aseo universal.

Las plazas para usuarios que viajen en su silla de ruedas, se encuentran equipadas con: pulsadores de llamada al personal de a bordo, mesa regulable en altura y anclajes al piso, que permiten la sujeción de la silla de ruedas al tren.

Estos trenes permiten el desplazamiento al aseo universal y a la cafetería del tren, mediante los itinerarios accesibles, los cuales cumplen con las exigencias de la normativa actual en cuanto a dimensiones de anchura, posibilidad de realizar los giros y maniobras necesarias por un usuario en silla de ruedas, para un cómodo desplazamiento por la zona accesible.

El compromiso de Renfe de mejorar la accesibilidad de los trenes más allá de lo que indica la norma, le lleva a actuar en estos trenes de reciente adquisición para mejorar el servicio que se presta a los usuarios en sillas de ruedas, incorporando en dichas plazas:

- Reposacabezas.
- Cinturones de seguridad con agarre en tres puntos.
- Asientos enfrentados a las plazas para usuarios en sillas de ruedas, permitiendo una mejor integración con el resto de los viajeros.

El número de composiciones que conforman la serie 103 es de 26.



### Serie 102



La zona accesible de los trenes de la serie 102 dispone de 2 espacios para viajeros en silla de ruedas y de 2 asientos preferentes plegables.

El equipamiento de estas plazas comprende guías de anclaje en el piso y pulsadores de llamada al personal de a bordo. También se dispone de una mesita deslizable longitudinalmente, que permite una buena aproximación del viajero en silla. Asimismo, el aseo es accesible y cumple con la normativa actual.



Aunque el paso de intercomunicación entre el coche accesible y el coche cafetería cumple la normativa vigente, el paso libre entre butacas de la sala de viajeros limita el acceso de los viajeros en silla de ruedas.

Por todo ello, las medidas de accesibilidad previstas para esta serie comprenden, además de la instalación de reposacabezas y cinturones de seguridad de 3 puntos en las plazas para viajeros en silla de ruedas, la dotación de otros accesorios como una mesa adicional para la segunda plaza adaptada para personas de movilidad reducida, luz de lectura, etc., para equiparar el confort de estas plazas con las del resto del pasaje. Igualmente se mejoraría la integración de los usuarios con el resto de viajeros mediante la instalación de plazas enfrentadas.

La flota de trenes de la serie 102 está compuesta por 16 composiciones que actualmente se encuentran en explotación.

### Serie 120



La zona accesible de los trenes de la serie 120 se encuentra en el coche preferente, anexo al coche cafetería. Este coche dispone de 1 espacio para viajeros en silla de ruedas y de 1 asiento preferente.



Este tren permite el tránsito del viajero en silla de ruedas desde su plaza hasta el coche cafetería y hasta el aseo, y la integración con el resto de viajeros es adecuada, ya que existe un asiento individual enfrente a la mencionada plaza para personas de movilidad reducida.

Asimismo, el aseo es accesible y cumple con la normativa vigente, presentando amplios diámetros de giro para maniobrar en su interior.

El equipamiento de la plaza para viajeros en silla de ruedas dispone de:

- reposacabezas,
- anclajes y cinturones de 3 puntos,
- pulsador de llamada al personal de a bordo,
- mesita abatible, y
- luz individual

El motivo de la actuación consiste en dotar a la serie 120 de una segunda plaza para viajeros en silla de ruedas y de 2 asientos preferentes para la transferencia de viajeros en silla de ruedas que prefieran viajar en un asiento convencional.

La serie 120 se compone de un total de 28 composiciones.





## MEDIA DISTANCIA

### Serie 104



Los trenes de la serie 104 disponen de 1 espacio para viajeros en silla de ruedas y de 1 asiento preferente en el coche de clase turista.

Esta plaza está equipada con guías en el piso para el anclaje de las sillas de ruedas, pulsador de llamada al personal de abordaje y dos asientos plegables en el panel posterior.

Los motivos principales de actuación en esta serie serían el de dotar al tren de una segunda plaza



para viajeros en sillas de ruedas, cumpliendo con las exigencias de las normativas actuales, así como el de mejorar los espacios habilitados para usuarios en sillas de ruedas dotándolos de un reposacabezas, anclajes para la silla de ruedas, etc.

Otras posibles transformaciones irían encaminadas a mejorar la integración de las personas en silla de ruedas con el resto de viajeros y la creación de itinerarios accesibles hacia los servicios que ofrece el tren. Igualmente, podría mejorarse la maniobrabilidad dentro del módulo WC.

La serie 104 está compuesta por 20 composiciones actualmente en explotación.

### Series 449 y 599



Las series 449 y 599 tienen una configuración muy similar en lo referente a su accesibilidad.

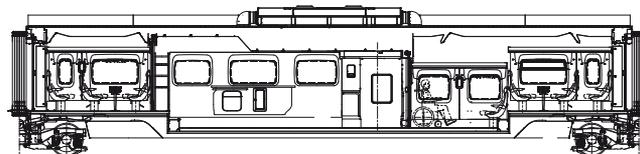
Ambas series disponen de:

- una zona de piso bajo accesible para alturas de andén comprendidas entre 680 y 760 mm,
- 1 espacio para viajeros en silla de ruedas, equipado de:

- reposacabezas,
  - cinturón de seguridad de 3 puntos,
  - anclajes para las silla de ruedas, e
  - interfono de comunicación con el personal de a bordo
- 1 espacio de almacenamiento de silla de ruedas para usuarios que prefieren realizar el viaje transferidos en un asiento convencional,
  - asientos adyacentes a las plazas adaptadas para personas de movilidad reducida,
  - itinerarios accesibles en toda la zona de piso bajo,
  - máquinas vending en la zona accesible, y
  - 1 Aseo Universal.

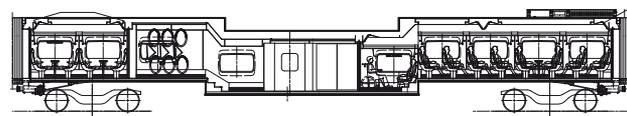
En ambas series el coche PMR está situado en el centro de la composición.

#### CONFIGURACIÓN PMR S449



CONFIGURACIÓN ACTUAL

#### CONFIGURACIÓN PMR S599



CONFIGURACIÓN ACTUAL

Las medidas de accesibilidad a adoptar en estas series consistirían en dotar de una segunda plaza para viajeros en silla de ruedas.

La serie 449 está formada por un total de 50 composiciones, mientras que la serie 599 se compone de 56 unidades en total.



## ACCESIBILIDAD en los nuevos trenes

### CERCANÍAS

#### Trenes CIVIA



Los nuevos trenes CIVIA que prestan servicio en la red de Cercanías, fueron diseñados teniendo presente el “Diseño para todos”, así se tuvo en cuenta la accesibilidad del mismo desde su concepción, adelantándose a las exigencias normativas de aquellos años, de tal manera que cumplen las exigencias de la normativa actual.

Así, estos trenes incorporan un coche PMR para personas de movilidad reducida, con una zona de piso bajo, proporcionando una entrada a nivel desde andenes de 680 mm, en la que se encuentran tanto el aseo universal como dos espacios para usuarios que viajan en sillas de ruedas.

Para favorecer el acceso se incorporan en cada una de las puertas de la zona de piso bajo una rampa deslizante que permite reducir el gap existente entre coche y andén.

### MEDIA DISTANCIA

#### Serie 114

Los trenes de la Serie 114 son una evolución de las unidades de la Serie 104.

La serie 114 ha sido concebida desde los criterios establecidos por la ley, por lo que estos trenes están dotados de importantes mejoras que facilitan su uso por las personas de movilidad reducida.



Estos trenes ya incorporan 2 espacios adaptados para viajeros en silla de ruedas, con sus reposacabezas, cinturones y anclajes, un aseo universal e interfonos de comunicación en las plazas para PMR's.

### Serie 121

Los trenes de la Serie 121, incorporan distintas mejoras en materia de accesibilidad con respecto a sus antecesores de la Serie 120, disponiendo de 2 plazas para viajeros en silla de ruedas, así como mayores espacios y zonas de maniobra.

Estas plazas poseen:

- reposacabezas,
- cinturones y anclajes,
- mesita plegable, e
- intercomunicador con el personal de a bordo.

Existe un itinerario accesible a lo largo de toda la zona de piso rebajado, dando acceso a un aseo universal y zonas de maniobra diseñadas al efecto.



## LARGA DISTANCIA

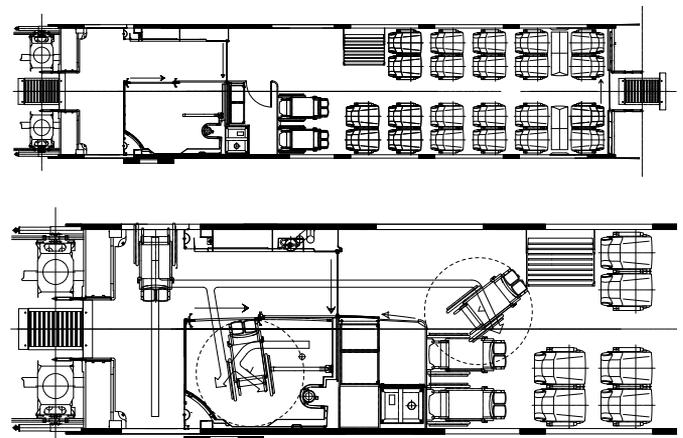
### Serie 112

Los trenes de la Serie 112 son producto de una evolución de la Serie 102.

Estos trenes incorporan un coche accesible con dos espacios adaptados para viajeros en silla de ruedas. Ambas plazas disponen de un dispositivo que les permite la utilización del sistema de audio, las luces de lectura y la llamada a personal de servicio. Está prevista igualmente la colocación de elementos de fijación entre las sillas de ruedas y el piso del coche. Existe un itinerario accesible que conduce hasta el aseo universal.

Debido a la tecnología de los trenes Talgo, el gap vertical a salvar para el acceso al tren es mínimo. En el plano horizontal, el tren incorpora un peldaño extraíble; en cualquier caso, el tren dispone de una rampa/escalera de acceso en su cabeza motriz del lado turista.

### CONFIGURACIÓN PMR S112





## ESTACIONES DE CERCANÍAS

Las estaciones y sus entornos representan una parte fundamental en la “cadena de viaje”, debiendo cumplir con unos requisitos que nos permitan una prestación satisfactoria del servicio desde la visión del cliente, cumpliendo con los criterios de accesibilidad universal y diseño para todos.

El objetivo último es facilitar la accesibilidad universal para los clientes del ferrocarril, y que éstos puedan llegar sin obstáculo desde el acceso a la estación de origen hasta el interior de nuestros trenes, y desde éstos, una vez finalizado el viaje, hasta que salgan de la estación de destino, facilitando igualmente la intermodalidad.

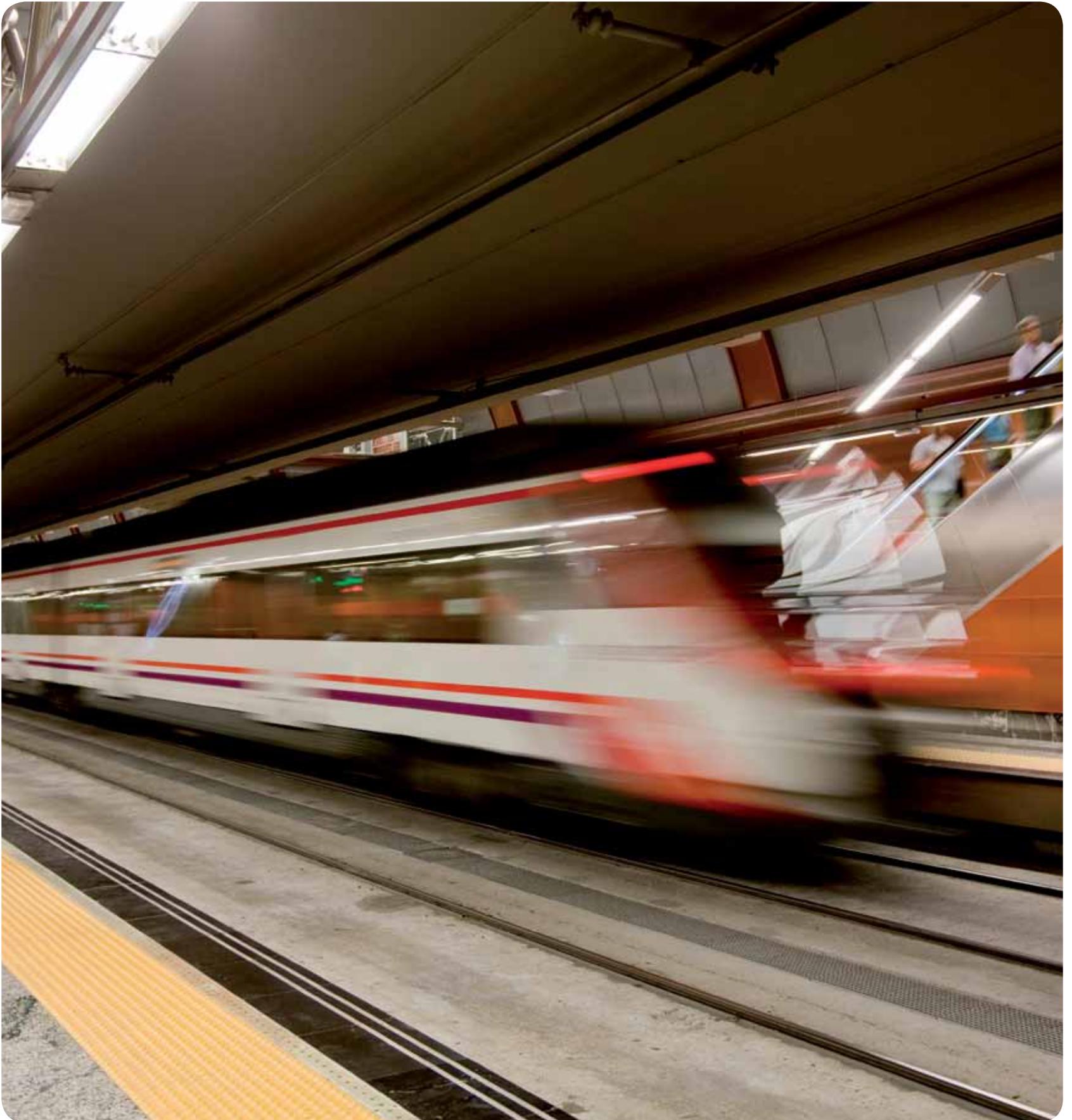
Renfe tiene un compromiso firme de orientación al cliente, por ello debe potenciar y facilitar todo el proceso de viaje, en todas sus fases y entornos, incluidas las estaciones.

Esto nos obliga a que los distintos elementos arquitectónicos, urbanísticos y de instalaciones, de señalización y de información dinámica que conforman una estación y su entorno, aparte de cumplir unas características y normativas que permitan su accesibilidad universal, contribuyan de forma activa y constante a la mejora de todo el proceso, lo que llamamos “cadena de viaje”, aportando otros valores, más allá de las normas de obligado cumplimiento, y con la finalidad de conseguir una mejora continua y una clara orientación al cliente actual y potencial, el cual nos demandará de forma permanente nuevas mejoras de servicio.

Partiendo del esfuerzo realizado en la adaptación e implantación de medidas para la adecuación de las estaciones y su entorno, como cumplimiento del marco normativo vigente, nos encontramos todavía en una situación donde muchas estaciones, fundamentalmente las englobadas en la red de Cercanías, presentan posibles mejoras a implementar. El espíritu que sigue este Plan de Accesibilidad Universal es ir más allá de la norma y de las disposiciones legales obligatorias, acelerando los compromisos adquiridos por nuestra empresa en este sentido.

La realización de un estudio de carácter eminentemente práctico que recoja todas las estaciones, analizando en ellas cada uno de los elementos arquitectónicos, urbanísticos, de comunicación y de instalaciones necesarios, permitiendo identificar las carencias que existan, ayudará a definir la planificación de los trabajos y modificaciones que sea necesario implementar para que, tanto las estaciones como sus entornos, cumplan con los principios de Accesibilidad Universal.

Además, el citado estudio permitirá aportar a Renfe su conocimiento de la operativa de servicio desde la visión del cliente, buscando la mejora de los procesos y servicios que se prestan durante toda la “cadena de viaje”, pudiendo servir como documento base en la redacción de los futuros proyectos propuestos desde los distintos organismos que tienen esta competencia.



## ESTACIÓN LABORATORIO

Renfe se plantea como un reto crear una estación que reúna todas las experiencias relativas a accesibilidad existentes en el mercado. En colaboración con la Dirección General de Viajeros se decidirá qué estación de la línea C-4 del núcleo de Cercanías de Madrid es la más idónea, y que servirá como laboratorio de ensayos para generar propuestas e intervenciones extrapolables en un futuro a otras implantaciones.

Se llevará a cabo un estudio de usabilidad y accesibilidad a través de la evaluación del entorno, productos y servicios existentes en la estación, realizado por técnicos expertos así como a través de pruebas experimentales con usuarios que presenten alguna limitación en sus capacidades funcionales (físicas, sensoriales e intelectuales).

Con el objetivo de conseguir un modelo pionero en el ámbito del servicio ferroviario, se realizará un trabajo de consultoría, asesoría y/o suministro de criterios, productos, dispositivos e interfaces, que serán testados e incorporados en el diseño y equipamiento de la estación.

Todas y cada una de las medidas a implementar cumplirán los criterios/parámetros extraídos de la normativa de obligado cumplimiento, así como de normas UNE y criterios de buenas prácticas de organismos, empresas o asociaciones del sector de la discapacidad.

Con este proyecto, en el que Renfe va a invertir 200.000 euros, no se tendrá solamente una visión teórica de las necesidades de los viajeros con discapacidad o movilidad reducida, sino que, a través de la comprobación de los propios usuarios, se obtendrá con detalle el conocimiento de cuáles son las soluciones prácticas de accesibilidad que más se adecuan a las necesidades de los clientes.







# 05

## La innovación como herramienta para la excelencia

Renfe es una empresa innovadora por la propia naturaleza del transporte ferroviario. A lo largo de su historia ha sido pionera en el impulso y desarrollo de prácticas innovadoras.

Un ejemplo claro de esta innovación y de su compromiso con la sociedad se plasma en el lanzamiento del primer Plan de Accesibilidad de Renfe en 2007.

En la actualidad la empresa está desarrollando además un Plan Promotor de Innovación, siendo

una de sus líneas estratégicas la accesibilidad. Este hecho tiene una especial relevancia dado que posibilitará un salto cuantitativo y cualitativo importante en la consecución de los objetivos en este área.

Alineado con la misión, y como clave estratégica para su consecución, Renfe ha definido su estrategia específica en el ámbito de la innovación, que pasa por su definición particular y consensuada y por la sistematización de un proceso que permita su gestión.

Una primera aproximación a nuestra definición de Innovación apunta a conceptos que se destilan de nuestra propia misión:

- **La innovación debe facilitarnos la consecución de la eficiencia y de la competitividad.** La innovación no debe quedar sólo en el ámbito de la creatividad, la sorpresa o la imagen; debe ser ante todo efectiva y eficiente, debe funcionar. Adicionalmente, la eficiencia debe serlo, por supuesto, en términos económicos; pero también en términos de calidad, imagen, con traducciones económicas en el medio y largo plazo.
- **La innovación debe ser sostenible en el tiempo.** Para que esta búsqueda de la competitividad sea sostenible en el tiempo, la innovación debe entenderse como un proceso continuo,

no como un suceso discrecional más o menos afortunado. Y ello exige su gestión, o sea, la sistematización de su tratamiento a lo largo del tiempo.

- **La innovación debe permitirnos la diferenciación.** En un mercado cada vez más global, competitivo, donde los recursos, la tecnología, la calidad, e incluso el conocimiento son elementos cada vez menos diferenciales, por adquiribles, la innovación debe convertirse en el eje fundamental de nuestra diferenciación.

Desde estas consideraciones, en Renfe buscamos un concepto de innovación competitiva, que parta del conocimiento de la realidad, que busque la eficiencia; sostenible en el tiempo y, por ello, gestionada; y que ponga un acento especial en la diferenciación como estrategia de mercado.



Atendiendo a lo anterior, la necesidad de la Innovación en Renfe, se centra en dos ámbitos estratégicos donde realizar un esfuerzo inversor en innovación para conseguir una mayor competitividad, cuota de mercado y mejores cuentas de resultados de forma sostenible en el tiempo:

- la optimización de la satisfacción del viajero-cliente.
- la máxima eficiencia en los servicios, productos y sistemas de gestión.

Entendemos que la Innovación en el ámbito de la accesibilidad parte del conocimiento de una realidad y de la propuesta firme de mejorar o crear productos o servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes independientemente de sus capacidades funcionales.

Renfe dispone de un amplio conocimiento en esta materia destacando como impulsor de iniciativas en este ámbito.

Además, cuenta con la participación de los principales grupos de interés en accesibilidad, así como de clientes anónimos que aportan su experiencia y expectativas como usuarios de nuestros servicios.

De este modo y en el marco de este Plan de Accesibilidad Universal, la innovación se va a desarrollar de manera específica en los siguientes proyectos:

- Potenciación de los canales de interacción con los clientes.
- Aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación a la accesibilidad.

- Estudios, proyectos y colaboraciones.
- Renfe Futura-Viajero 2030
- Centro de I+D+i.

Renfe, junto a empresas tecnológicas, robóticas, de diseño universal, colectivos y entidades especializadas y conjuntamente con las Universidades españolas e internacionales como laboratorios y observatorios, estará alerta en todo momento para garantizar la accesibilidad y mejorar sus servicios haciendo frente a las discapacidades con el fin de eliminar todas las barreras y obstáculos en sus servicios y productos.



## PROYECTOS

### Potenciación de los canales de interacción con los clientes

Uno de los avances tecnológicos más importantes de finales del siglo XX fue la aparición de Internet, como fuente de información en un inicio y como posibilidad de realizar comercio electrónico a continuación. Hoy en día, el uso de Internet es una realidad de expectativas crecientes en nuestra sociedad.

Renfe, que no ha sido ajena a esta necesidad comunicativa, dispone de un portal desde el año 1997, el cual ha ido evolucionando e incorporando mejoras sustanciales a lo largo del tiempo.

Como parte de su política de Responsabilidad Empresarial Corporativa, Renfe comenzó a trabajar en la accesibilidad de la web hace más de ocho años, consciente de la necesidad de disponer de un diseño universal. Más concretamente, la empresa lleva más de dos años trabajando en un proyecto de accesibilidad AA.

En una primera fase, se han creado desarrollos encaminados a conseguir el mayor porcentaje de accesibilidad en el menor tiempo posible, siendo accesible el 100% del microsite de accesibilidad y en más de un 90% el global, incluyendo la consulta de precios comerciales y compra de billetes.

Actualmente Renfe ha desarrollado el proyecto de renovación de [renfe.com](http://renfe.com). Entre los objetivos del mismo, se considera primordial el desarrollo

y la creación de plantillas con el gestor de contenidos, siguiendo los criterios de organización actuales pero incorporando las especificaciones técnicas necesarias para el cumplimiento de la normativa de usabilidad W3C (AA).

Con ello no sólo conseguimos que la web sea accesible, sino que aseguramos que el mantenimiento y evolución de la misma cumplan en todo momento con las normas de accesibilidad doble AA, al no permitir la introducción de código fuente directamente por parte del usuario.

Todo ello según disponen las Directrices de Accesibilidad para el contenido web del W3C, certificado por el INTECO (Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación), Sociedad Estatal promovida y adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio a través de encomiendas de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información en el marco del Plan Avanza.

Los principales objetivos para la renovación de la web [renfe.com](http://renfe.com) son:

- Cumplimiento de las normas de accesibilidad.
- Aplicar criterios de usabilidad implantando la visión cliente en la navegación.
- Simplificar el modelo de gestión de los contenidos.
- Crear una Web multidioma.

Si el acceso a Internet ha supuesto como decimos un gran avance en la interrelación de las personas con los sistemas, no nos podemos olvidar de un segmento muy importante de viajeros que utiliza los sistemas de venta automática. Dentro de la estrategia de Accesibilidad Universal se pondrá especial atención a estos sistemas que son utilizados directamente por los clientes con discapacidad, así como a los sistemas de información.

Con el doble objetivo de:

- Mejorar los actuales sistemas de autoventa de billetes, y
- Diseño y funcionalidad de las futuras máquinas autoventa,

se han creado grupos de trabajo en los que participan diferentes departamentos de Renfe, así como CERMI y ONCE, como usuarios y conocedores de las necesidades de los clientes, con los siguientes criterios de trabajo:

- Accesibilidad Universal tanto en el diseño como en la interlocución con el cliente.
- Adaptación de las nuevas tecnologías a dichas máquinas.
- Ampliación de los requisitos fijados por la Normativa Actual (ETI, Ley 27/2007 y RD 1544/2007).
- Colaboración y contraste con los usuarios finales.



## Aplicación de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) a la Accesibilidad

El objetivo de este Plan es hacer uso de diversas tecnologías que mejoren la interacción de las personas con el sistema ferroviario y conseguir la accesibilidad global al entorno ferroviario.

Se trabajará en mejorar la interoperabilidad, accesibilidad, adaptabilidad, multimodalidad y seguridad, poniendo a disposición del viajero todas las mejoras derivadas tanto de la investigación como de las conclusiones de la auditoría permanente de forma que se facilite la interacción del cliente con los sistemas, lo cual producirá una generación de valor en los servicios ferroviarios.

Las principales líneas de actuación son:

- Accesibilidad física: trenes y estaciones.
- Servicios de información y comunicación con el viajero durante el ciclo de viaje:
  - Accesibilidad web y servicios on line (sistemas accesibles de localización de espacios, mapas adaptados del entorno de las estaciones, etc.).
  - Intermodalidad.
  - Aplicaciones internas.
  - Avisos a usuarios.
  - Atención telefónica.

Las TIC ofrecen un gran potencial de innovación para la mejora de la accesibilidad y de la experiencia del usuario.

El reto principal consiste en lograr la excelencia en accesibilidad mediada por las tecnologías de la información y las comunicaciones, contemplando para ello la colaboración de asociaciones y fundaciones expertas en el mundo de la discapacidad, las cuales aportarán su imprescindible experiencia.

## Estudios, proyectos y colaboraciones

Se van a llevar a cabo estudios concretos de flujo de viajeros para determinar los mejores accesos e itinerarios accesibles, información visual y acústica, señalización, información dinámica, así como sistemas de acceso seguros, encaminamientos, etc.

Se desarrollarán investigaciones y estudios para garantizar la innovación permanente tanto en la construcción de nuevas unidades como en la mejora y mantenimiento de las actuales. Se impulsará la creación de distintas alianzas

El Plan Promotor y su herramienta, el Manual de la Innovación, establecerá las pautas a seguir para coordinar nuestra acción investigadora y de desarrollo de nuevos productos y servicios con otras entidades públicas y privadas, así como con otras empresas del sector o líderes en el sector tecnológico o la investigación.

El objetivo es participar conjuntamente de la Innovación y la aplicación de los resultados de



estos trabajos a nuestros productos. Ya se han iniciado contactos para la firma de convenios de colaboración para investigación con universidades con la finalidad de desarrollar cátedras que, a medio plazo, pondrán en marcha proyectos que se enmarquen en tres parámetros básicos: servicios al cliente, mejora del material rodante y eficiencia energética.

El Plan Promotor debe incentivar la acción investigadora conjunta, ayudar a la creación intelectual de soluciones aplicables a mejorar el servicio y garantizar la excelencia y, sobre todo, a ser referentes de calidad y de eficiencia en todos los sentidos.

Universidades, pero también institutos especializados en la atención y servicios al cliente, sin olvidar el papel importante en el mantenimiento de nuestros trenes y el desarrollo también de la innovación que le corresponde a las diferentes empresas mixtas en las que Renfe tiene participación.

Finalmente, el Plan Promotor de Innovación y el Manual concretarán todos los premios, becas y proyectos de investigación que serán financiados por Renfe tanto hacia el exterior como en lo referente a las aportaciones de los propios trabajadores. Todos los premios y becas serán considerados dentro de los márgenes priorizados por Renfe para conseguir concentrar y centrar el esfuerzo inversor en innovación en la misma línea estratégica y con el objetivo final de conseguir la accesibilidad universal.

## Renfe Futura Viajero 2030

El proyecto 'Renfe Futura Viajero 2030' tiene como finalidad desarrollar actividades y acciones destinadas a conocer y anticiparse a las demandas que los clientes tendrán en el medio y largo plazo. Con esta iniciativa, Renfe quiere estar permanentemente tomando la iniciativa, anticipándose a las demandas y peticiones de sus clientes, y garantizando su excelencia y liderazgo.

Actualmente, el servicio ferroviario se está configurando en todo el mundo como el modo de transporte más sostenible y universal tanto desde el punto de vista social como ambiental y económico.

Si tenemos en cuenta:

- Su capacidad para situarse como pieza clave de la movilidad cotidiana de proximidad para millones de usuarios europeos.
- El papel fundamental que la creciente red europea de ferrocarril de alta velocidad le reserva en el futuro como alternativa al turismo aéreo continental,

es imprescindible asumir el reto de desarrollar un modelo de transporte que se anticipe a las necesidades y expectativas de sus clientes, siendo capaz de prever los cambios y modelos de movilidad, así como la evolución de las exigencias y valores de todos los clientes potenciales.

Dentro de este entorno en constante evolución, el sistema ferroviario debe estar preparado para



afrontar gran cantidad de cambios, algunos ya iniciados como:

- el predominio de las energías limpias,
- disponibilidad de nuevas infraestructuras,
- la creciente interoperabilidad entre modos de transporte,
- la migración al sector de grandes empresas del mundo del automóvil,
- introducción de nuevos sistemas de comunicaciones (TIC) que reduzcan la movilidad.

Por todo ello, Renfe quiere mejorar su conocimiento sobre la percepción que sus clientes tienen del confort, detectando las tendencias clave para implementar las medidas oportunas y anticiparse a las demandas de los viajeros.

La actual percepción del confort no se limita como antaño a conceptos acústicos, dinámicos y climáticos, sino que tiene más que ver con el concepto más amplio de bienestar emocional de las personas, incluyendo servicios como la restauración, el acceso a Internet, las posibilidades de uso del espacio interior del tren, posibilidad de llevar a cabo distintas actividades a bordo, las nuevas tecnologías, el entretenimiento, etc. y que tiene como resultado que el cliente se sienta tranquilo, confiado y seguro.

Con este proyecto se pretende un análisis permanente, un observatorio que esté en todo momento en contacto con los actuales y futuros clientes, analizando la evolución de las demandas y peticiones mediante la utilización de todo tipo de herramientas e instrumentos.

Este proyecto llevará a cabo, entre otras acciones:

- Encuestas a escala nacional:
  - Cualitativas.
  - Cuantitativas.
  - Específicas a PMR.
  - Cuestionarios a tripulación e interventores.
- Presencia en Internet:
  - En foros y redes sociales.
  - Creación del blog del usuario del futuro.
- Acciones de participación:
  - Concursos nacionales de dibujo y redacción sobre el tren.
  - Premios de innovación en Renfe destinados a la mejora de servicios y nuevos productos.
  - Concurso de ideas universitarias de fin de carrera.
  - Simuladores en estaciones que permitan su manipulación.
  - Acciones pedagógicas para conocer las perspectivas de los nuevos clientes.
- Estudio de benchmarking sobre servicios abordado y en tierra ofrecidos por otras compañías.
- Creación de un equipo multidisciplinar de análisis y concreción de los estudios y planteamientos.
- Convocatoria anual de la Conferencia Renfe de Accesibilidad Universal.

Así clasificaremos los aspectos y características que generan valor para el cliente, pudiendo enfrentar propuestas que satisfagan sus expectativas.

Con todo ello, Renfe busca que sus clientes perciban que sus necesidades y expectativas son tenidos en cuenta, incluso son anticipados, a la hora de usar un modo de transporte que reconocerán como el más sostenible, tanto desde el punto de vista social como ambiental, pero también como el más eficiente y de mayor calidad.

## Centro de I+D+i

Renfe quiere impulsar la creación de un Centro de I+D+i que coordine y potencie de manera homogénea y eficiente su agenda de proyectos de innovación para, con una línea estratégica definida, desarrollar sus propuestas de valor.

El Centro de I+D+i de 'Soluciones al Viajero' se configurará como un centro de investigación, desarrollo e innovación, con el objetivo de proporcionar servicios innovadores a los clientes de Renfe, bajo el prisma de la sostenibilidad en la actuación, esto es, en los ámbitos económico, social y ambiental.

Este Centro estará dotado de los recursos económicos y humanos necesarios, así como de una metodología propia y herramientas de gestión apropiadas para la captación y aplicación de nuevas ideas y el desarrollo de nuevos conceptos, productos, y servicios. Este desarrollo debe tener como fundamental el incremento de la productividad y la rentabilidad.

Renfe consciente de que la combinación de ideas internas y externas es esencial para la generación de un conocimiento global, y de este modo, lograr el éxito, fomentará una cultura de empresa inno-

vadora y participativa. En esta línea, el Centro de I+D+i será un núcleo de captación de ideas además de impulsar los proyectos para su lanzamiento, coordinación, posterior seguimiento y análisis de resultados.

La vinculación de las diferentes áreas de la empresa, será otro pilar clave para el buen funcionamiento del Centro. Para que esta participación pueda ser más fluida, se creará un Cuadro de Mando de Proyectos que aporte información permanente sobre el estado de los mismos.

Gracias a la coordinación de los proyectos de la empresa, se generarán sinergias en todas las áreas, mejorando la eficiencia de manera transversal.

La investigación se apoyará, por una parte, en los conocimientos de los trabajadores, y por otra, aplicando el concepto de Open Innovation, impulsando acuerdos y colaboraciones con Universidades, Empresas, Organismos y Administraciones públicas, que permitirán tener acceso al estado del arte en las áreas identificadas.

La agenda de proyectos, estará alineada con los objetivos estratégicos de la empresa, desarrollando un Plan Estratégico y un Plan Operativo anual.

Principalmente, en la agenda de proyectos se destacan dos áreas estratégicas:

- Orientación al Cliente.
- Eficiencia.

El Centro de I+D+i integrará otros proyectos como el Observatorio de mejores prácticas en el sector, metodologías de innovación y tecnologías; o proyectos como 'Renfe Futura Viajero 2030'.

Además, este Centro acogerá un área específica sobre Accesibilidad y Diseño Universal, la cual centrará su actividad en la creación de proyectos innovadores que den respuesta a nuevas y futuras demandas en este ámbito, permitiendo aplicar todo el potencial del centro en la puesta en valor de acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de todas las personas independientemente de su diversidad funcional.





# 06

## La calidad como garantía de servicio

Renfe está haciendo mucho hincapié en atender la excelencia en los servicios, las cuotas y niveles de calidad y satisfacción del cliente, consiguiendo mejoras permanentes en nuestros servicios concebidos de manera integral, desde el pensamiento de hacer un viaje en tren, hasta el fin del trayecto y la despedida.

Dichos esfuerzos están incidiendo de forma directa no sólo en aquellos aspectos que los clientes perciben como constituyentes de la calidad, sino también en la propia prestación de los servicios ferroviarios.

Con la excelencia como principal meta, se están desarrollando proyectos encaminados a conocer las expectativas de los clientes actuales y poten-

ciales, estableciendo programas de mejora continua para que el cliente obtenga una muy alta satisfacción en sus interacciones tanto con las personas como con el entorno a la hora de realizar sus viajes en tren y utilizar los servicios ofrecidos.

Se trata de un sistema enfocado en diferenciar las necesidades de cada discapacidad en todas y cada una de las etapas que conforman el viaje para, de una forma pormenorizada, proponer mejoras en aquellos aspectos de la cadena de accesibilidad que estén por debajo de la media.

Toda nuestra acción, con vistas a mantener nuestro liderazgo, ha de conseguir niveles permanentes de mejora, optimización y satisfacción, encaminados a cumplir el objetivo de la excelencia en el servicio.

## PROYECTOS

### Certificación AENOR

Además de la puesta en práctica de soluciones técnicas para eliminar las carencias de accesibilidad detectadas a nivel estructural, un aspecto importante a tener como referencia a la hora de afrontar un proyecto de Accesibilidad Universal, es el de aplicar un sistema de gestión que persiga la mejora continua de la accesibilidad en el entorno.

En este contexto, la implantación de sistemas de gestión de la accesibilidad basados en la norma UNE 170001 permite a las organizaciones tener en cuenta de una forma organizada y normalizada a través de los requisitos DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación) las necesidades inherentes de las personas con discapacidad en la definición de sus productos / servicios, en sus estrategias y planes de gestión, ligados a sus procesos, o en relación a los entornos construidos.

Asimismo, se posibilita la utilización de dicha norma UNE 170001 cuando una organización desea demostrar su capacidad para proporcionar un entorno accesible y obtener un reconocimiento público de su compromiso con la accesibilidad universal.

Implicada en el desarrollo de estrategias de Responsabilidad Social, Renfe demuestra su apuesta por la mejora del entorno y la calidad de vida de los ciudadanos con la implantación de un sistema de gestión de accesibilidad universal, y considera, dentro de su proceso de mejora continua y como valor añadido fundamental de sus actuaciones,

el disponer de un sistema de gestión de la accesibilidad universal para el Servicio Atendo, con vistas a que una vez desarrollado e implantado el mismo, se proceda a su certificación por AENOR.

Con los objetivos de:

- Mejorar la accesibilidad y extenderla a la totalidad de sus servicios, situándose en el primer nivel europeo.
- Convertirse en el medio de transporte de referencia para la movilidad de las personas con discapacidad y movilidad reducida.
- Garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso y utilización de los entornos y servicios que presta.

Renfe se comprometió con el proyecto de la certificación y ha conseguido a principios de 2010 la Certificación Universal AENOR en las normas 170.001-2: Accesibilidad Universal: Sistema de Gestión de la Accesibilidad, obteniendo con ello importantes ventajas:

- Es un indicador del compromiso de mejora continua de Renfe hacia la sociedad.
- Evidencia que se va a incorporar el concepto de accesibilidad y diseño para todos en la gestión diaria de sus actividades.
- Demuestra que Renfe aspira a aumentar la accesibilidad de sus entornos y servicios.

La Certificación en Accesibilidad supone, además de un reconocimiento al esfuerzo de sus gestores por favorecer la accesibilidad universal y traba-



jar en favor de la autonomía e integración de las personas con discapacidad o movilidad reducida, aportando credibilidad externa a la gestión que se realiza, una visión integradora de los servicios, que harán de Renfe una opción de transporte aún más social y atractiva.

## Diagnóstico sobre la Accesibilidad en el Ciclo de Vida del Viaje

El objeto de este trabajo es realizar un “Diagnóstico sobre la Accesibilidad en el Ciclo de Vida del Viaje” a través de todos los medios y canales de los que Renfe dispone en la actualidad o puede disponer en un futuro inmediato (instalaciones, trenes, Web, máquinas autoventa, paneles informativos...).

Se considerarán las necesidades, demandas y aspiraciones de los usuarios sobre los servicios de Renfe, prestando especial atención a las de las personas con discapacidades físicas y otros colectivos con dificultades de comprensión (extranjeros,

personas mayores, personas con discapacidad cognitiva...).

Las principales líneas de actuación son:

- **Análisis de la situación actual**

- Por colectivo, etapa del ciclo de vida y tipología de servicio.

- **Diagnóstico y detección de “gaps” de accesibilidad, diferenciando:**

- Diagnóstico accesibilidad TIC.
- Diagnóstico accesibilidad física.

- **Propuestas de mejora**

El objetivo es diseñar un plan de trabajo a través de este diagnóstico, que servirá de base para orientar los planes de actuación y mejora de la accesibilidad al viajero en general y a las personas con discapacidad en particular con el fin de lograr la excelencia en accesibilidad, contribuyendo a su plena integración y participación social.

## Encuestas

Dentro del seguimiento de la planificación de la satisfacción del cliente, las encuestas y estudios demoscópicos son herramientas que permite medir la percepción que tiene el cliente de los servicios de Renfe y el grado de satisfacción y decepciones de los mismos, ayudándonos a detectar nuestras deficiencias y articular respuestas y soluciones de mejora.

Con el objetivo de realizar un seguimiento y evaluación de la calidad ofrecida y establecer planes de mejora, Renfe se ha comprometido y está realizando semestralmente desde 2009 encuestas de calidad entre los usuarios del Servicio Atendo para recoger sus opiniones dentro de un proceso de mejora continua y en relación con el servicio que presta a sus clientes de movilidad reducida.

Del análisis de la información aportada en las encuestas, se obtienen conclusiones que permiten tomar decisiones tendentes a mejorar aquellas características del servicio peor valoradas, sirviendo como una fuente de información para mejorar la prestación del mismo. Nos ha permitido conocer la evolución del servicio bajo la perspectiva percibida por el cliente.

Con ello se ha obtenido:

- Un análisis periódico de los puntos débiles del servicio.
- Propuestas de mejora.
- Clasificación y puntuación en función de las diferentes discapacidades.
- Información para incentivar la realización de la renovación del servicio en función de las necesidades de los clientes.



En las dos encuestas realizadas hasta el momento se han obtenido puntuaciones por encima de 8,70 puntos sobre 10.

En el gráfico siguiente se observa, por tipo de discapacidad, las puntuaciones obtenidas tanto en la primera como segunda encuesta realizadas.

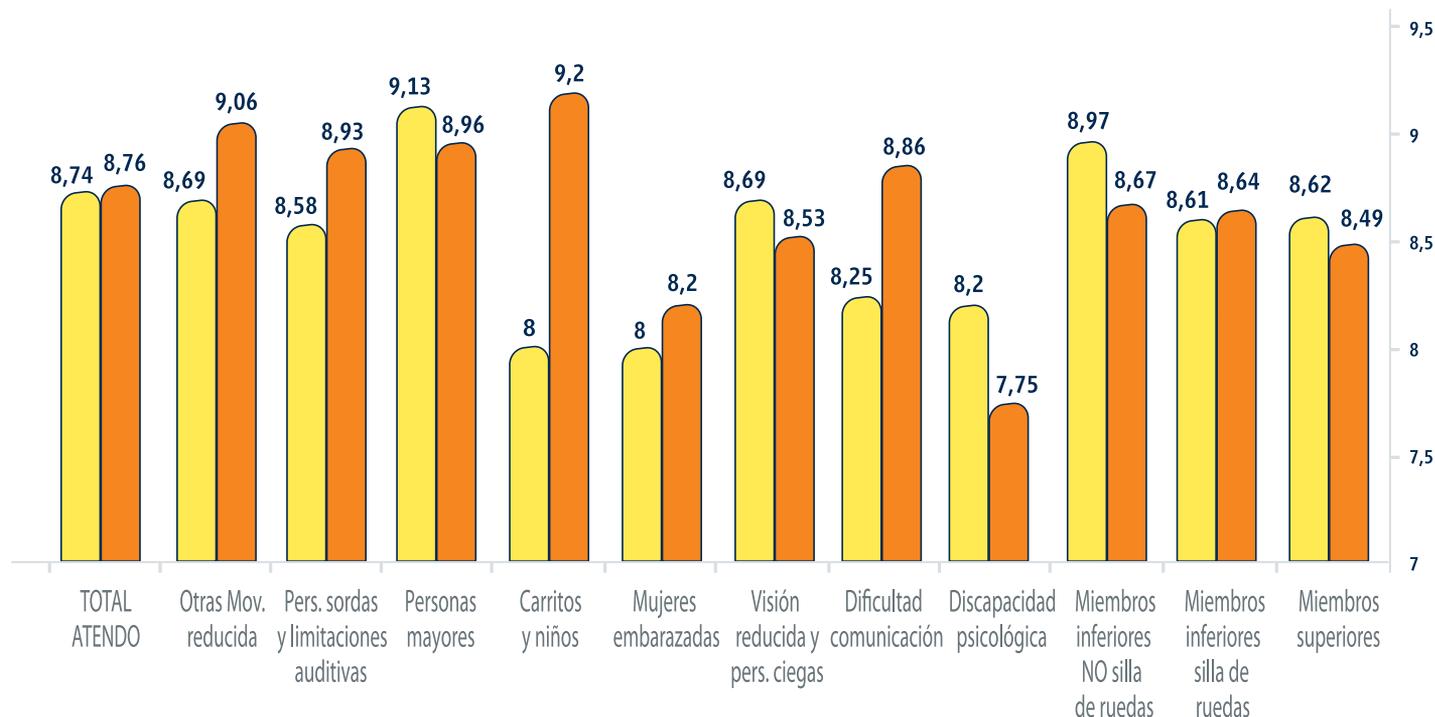
Como conclusión diremos que entre los distintos colectivos de personas con discapacidad o movilidad reducida que han participado en las encuestas, destacan con las valoraciones más altas las personas mayores y las personas que tienen algún tipo de limitación en miembros inferiores y que mayoritariamente se desplazan en silla de ruedas.

Asimismo, todos los aspectos relacionados con el componente humano, es decir, con los Asistentes de Movilidad: trato/atención, rapidez, información facilitada y asistencias en el acompañamiento y en el embarque, son los mejor valorados con diferencia. Este aspecto se puede interpretar como la necesidad que ha tenido este colectivo de un trato más humano y personalizado, acorde con su situación, y podemos deducir de ello que este hecho lo perciben como una voluntad por parte de Renfe de atención hacia este colectivo.

En comparación con los otros modos de transporte, los clientes de Atendo manifiestan una muy buena opinión del tren en los distintos aspectos comparados.

### Valoración global del Servicio Atendo

Podemos observar una altísima valoración global del servicio y, entre los distintos colectivos, destacan las personas mayores y las que tienen dificultades de movilidad en miembros inferiores.





## Consejo Consultivo de Renfe

La labor de promoción de la igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad requiere la realización de un trabajo especializado y de carácter permanente.

Se crea para ello el Consejo Consultivo Permanente de Accesibilidad, como instrumento para medir, controlar y mejorar los parámetros de calidad en la accesibilidad de todos los servicios de Renfe. A través de este órgano se establecerá un diálogo permanente que permitirá coordinar y fomentar el desarrollo de la accesibilidad en el entorno ferroviario para personas con discapacidad o movilidad reducida. Su finalidad es analizar permanentemente las demandas, quejas, sugerencias, etc. y formular planteamientos de futuro para mejorar la accesibilidad.

El Consejo Consultivo Permanente de Accesibilidad es un órgano participativo, consultivo y asesor que tendrá funciones de asesoramiento, coordinación, fomento y propuesta en cuantas materias se refieren a la accesibilidad y en el que participarán técnicos y expertos representantes de aquellas instituciones, asociaciones, sindicatos, colegios profesionales, organizaciones empresariales y sectores de la sociedad que ejercen su labor en dicho ámbito y tienen competencias con incidencia en la accesibilidad.

El Consejo Consultivo orientará a Renfe para suscribir convenios con todas aquellas sociedades, asociaciones, y agrupaciones, nacionales e internacionales, que persigan objetivos similares.

Los objetivos fundamentales del Consejo son:

- Analizar el grado de cumplimiento del Plan de Accesibilidad Universal con respecto a la legislación vigente y compromisos de Renfe.
- Información sobre los logros del Plan de Accesibilidad y los nuevos proyectos a realizar, fases y tiempos de cumplimiento del plan y fuera de él.
- Homogeneizar y fomentar el uso adecuado de la terminología relativa a las personas con discapacidad en el entorno ferroviario.

Las funciones del Consejo se pueden resumir en:

- Seguimiento y evaluación del cumplimiento de los planes sobre Accesibilidad.
- Estudiar y analizar las consultas, sugerencias o quejas importantes.
- Proponer programas de actuaciones concretas en materia de accesibilidad.
- Coordinar y proponer las distintas iniciativas que se presenten ante el Consejo a título individual o colectivo.
- Representar al Consejo en aquellos actos y reuniones que se estime necesario.
- Coordinar y supervisar el trabajo de las comisiones que se creen.
- Elaborar las memorias del Consejo.
- Elaboración de un informe general anual sobre la situación de la accesibilidad universal

de las personas con discapacidad en el entorno ferroviario.

- Colaboración con otros órganos o consejos consultivos en materia de transporte o relacionados con la discapacidad en los asuntos que éstos lo requieran.
- Aconsejar en la puesta en marcha de campañas de sensibilización y formación de los trabajadores que realicen sus funciones en atención al público con movilidad reducida.
- Fomentar el cumplimiento de las previsiones legales para que las campañas de publicidad o comunicación institucionales que se realicen sean accesibles a las personas con discapacidad (ej. que todas las campañas audiovisuales deberían ir subtituladas).
- Proponer al organismo competente el diseño de un símbolo de accesibilidad universal que incluya a todos los colectivos y otro que represente a la accesibilidad cognitiva.
- Concienciación a los empresarios implicados en el sector, sobre la importancia del transporte accesible para todos los colectivos, dando a conocer la realidad de las necesidades y posibilidades de las personas con discapacidad y también, como mercado potencial (ej. cursos de formación encaminados a fomentar la accesibilidad en los transportes y empresas, contratación de personas con discapacidad).
- Asesorar sobre los requisitos de accesibilidad en los contratos públicos.
- Asesoramiento y apoyo en el conocimiento

de las necesidades personalizadas de las personas con movilidad reducida.

- Propuestas de medidas que prevengan situaciones de discriminación en el transporte ferroviario.
- Información sobre los últimos avances tecnológicos que favorezcan la accesibilidad universal.
- Información y actualización constantemente sobre la terminología relativa al entorno de las personas con discapacidad.
- Aportación del conocimiento sobre la legislación vigente en materia de accesibilidad universal.
- Aportar datos fiables y comparables sobre discapacidad y participación de personas con discapacidad para medir avances o poder realizar estadísticas

Con la creación del Consejo Consultivo Permanente de Accesibilidad, Renfe se propone conseguir el objetivo de mejorar sustancialmente la accesibilidad y extenderla a la totalidad de sus servicios, para situarse en el primer nivel europeo y convertirse en el medio de transporte de referencia para la movilidad de las personas con discapacidad.

#### • Sistema ferroviario español

Renfe propondrá al Ministerio de Fomento la creación de una Mesa o Comité de Seguimiento, con participación de los Operadores y Administradores del transporte ferroviario, del sector de la discapacidad (CERMI), de agentes cualificados y de expertos, con el doble objetivo de:

- Analizar la implantación de la accesibilidad en el sistema ferroviario, y
- Coordinar las relaciones con el resto de Ministerios, Comunidades Autónomas y Ayuntamientos.

## Jornadas internacionales Renfe de Accesibilidad Universal

Dentro de la filosofía de la participación social en la mejora de los servicios ferroviarios y con el objetivo de garantizar en todo momento la accesibilidad a los servicios de Renfe, anualmente se celebrará una Convención Internacional sobre accesibilidad. Se trata de un encuentro en el que participan entidades especializadas y expertos que expondrán mejoras, innovaciones y avances en materia de accesibilidad.

Sus objetivos son:

- Reconocer el papel de Renfe en el entorno de la accesibilidad universal.
- Aportar soluciones que pasen por la formación, la innovación, con el fin de implantar la accesibilidad en el transporte.
- Ofrecer múltiples alternativas al mundo de la discapacidad.
- Conseguir la representación y participación de todos los sectores relacionados con la dependencia y movilidad.

En estas conferencias internacionales que Renfe organizará anualmente, con la estrecha colaboración del Real Patronato de la Discapacidad, parti-

ciparán activamente los Ministerios implicados en la accesibilidad, así como Renfe, Adif y Aena como entidades de transporte. Igualmente, es fundamental contar con la necesaria participación tanto del CERMI como de la ONCE, como agentes sociales expertos en el mundo de la discapacidad.

La jornada está dirigida a los profesionales de:

- Administraciones Locales, Comunidades, Organizaciones de transporte, UITP (Unión Internacional de Transporte Público), UIC (Unión Internacional de Ferrocarril)...
- Asociaciones y organizaciones del mundo de la discapacidad.
- Universidades que con su I+D aportan visiones a la accesibilidad universal.
- Organizaciones que ofrecen Formación y Empleo al mundo de la movilidad reducida.
- Empresas innovadoras y con tecnología avanzada.
- Empresas de Transporte en general.
- Proveedores de servicios relacionados con la accesibilidad.

La organización de la 1ª jornada de accesibilidad sería conjunta entre Renfe, los Ministerios implicados, CERMI y ONCE.

Una primera planificación de ponencias/conferencias/mesas redondas, podría ser la siguiente:

- Compromiso de Renfe con la Accesibilidad.
- Medios de apoyo: OCA (Oficina Central de Atención), Servicio de "Puerta a Puerta", Eurotaxi.
- La innovación en la accesibilidad universal.
- La atención al cliente como base de la accesibilidad universal.



# 07

## Formación, promoción y comunicación

Consideramos que la formación es una herramienta fundamental como facilitadora del avance en el terreno de la igualdad de los derechos de las personas y en el de la no discriminación. La buena formación consigue cambios positivos en las personas moviendo de alguna manera las conciencias y ayudando a cambiar nuestras rutinas y estrategias de comportamiento, provocando con ello mentalidades más abiertas y más preparadas.

El primer paso para afrontar los retos y conseguir el éxito, es el cambio de mentalidad y la

concienciación de todas las personas implicadas en el proyecto, por ello es necesario que todos conozcamos de qué se trata y en qué modo estamos implicados.

Dar a conocer tanto los esfuerzos y avances conseguidos, como las estrategias y retos que tenemos en materia de accesibilidad, ayudará a que todos nos impliquemos en el proyecto de la accesibilidad universal, haciendo con ello de Renfe una empresa más moderna, más competitiva y mejor preparada para afrontar el futuro con éxito.

## PROYECTOS

### Formación

Tras la puesta en marcha del servicio Atendo de atención y asistencia a personas con discapacidad, es conveniente que todo el personal que de alguna manera interviene en el proceso de prestación del servicio y tiene contacto con estos clientes, reciba algún tipo de formación en atención a clientes con discapacidad o movilidad reducida, ya que son colectivos que precisan de un trato específico y diferenciado del resto de clientes.

Por tratarse de un servicio integral sin interrupciones es conveniente que esta formación la recibieran todos los agentes implicados y que en algún momento intervienen en la cadena de accesibilidad interactuando con el viajero, a saber: personal de Renfe, trabajadores de Adif, de Centros de Servicio de Alta Velocidad - Larga Distancia, de control de acceso en estaciones, así como personal de otras empresas externas que por alguna razón intervengan en el proceso de prestación del servicio.

Además de los Asistentes de movilidad ubicados en las estaciones, que requieren una formación especializada en trato y asistencia a personas con discapacidad, cada uno de los colectivos implicados ha de recibir además formación específica sobre viajeros con discapacidad aplicada a su puesto de trabajo (asignación de tipologías en venta, etc.).

Cualquiera que sea la responsabilidad y cualificación de los trabajadores, éstos deben recibir información y formación sobre su puesto de trabajo y los requerimientos que a nivel formativo tiene.

Es en la formación específica, según los puestos de trabajo, donde se requiere una mayor diversificación de la formación según las funciones y la utilización de los equipos y herramientas que se haga en cada puesto.

La formación no ha de verse sólo como una ineludible necesidad y una exigencia empresarial o contractual, sino también descubrir que a través de ella se refuerza la competencia profesional y el liderazgo ante el colectivo humano que se dirige o coordina.

Asimismo, para que la formación llegue a su destino de manera homogénea, sin fisuras, es necesario que toda la organización se implique y se concencie de la importancia que la formación tiene si se pretende crecer en calidad y desarrollar competencias de forma adecuada, conociendo y compartiendo la visión, desde la primera hasta la última piedra de su organización.

Los objetivos generales que Renfe se plantea con los programas de formación en accesibilidad son básicamente los siguientes:

- Implicar y concienciar a todo el personal de forma que "humanice" su trabajo colaborando en las tareas de asistencia cuando sea preciso, aportándole de este modo homogeneidad, fiabilidad y calidad a todo el proceso.
- Dar a todo el personal implicado en el servicio una visión global del mismo, encajando su papel dentro de todo el proceso y dándole valor a su participación en el mismo.
- Transmitir conocimientos específicos de las diversas discapacidades y de comunicación básica con clientes con discapacidad.



Además de los objetivos generales reflejados en los puntos anteriores, todo el personal de empresas externas que de algún modo intervienen en la prestación del servicio Atendo reciben formación específica sobre:

- Conocimientos e identificación de los distintos tipos genéricos de discapacidades y de sus necesidades concretas y demandas en relación con sus desplazamientos en tren, estando en condiciones de ofrecerles una atención de calidad individualizada.
- Sensibilización y respuesta adecuada a viajeros con problemas físicos, sensoriales o de aprendizaje, incluyendo cómo distinguir entre las diferentes capacidades de las personas con movilidad, orientación o comunicación reducida.
- Papel y necesidades de los perros guía/asistencia.
- Resolución de situaciones inesperadas.
- Habilidades interpersonales y métodos de comunicación con personas con deficiencias visuales, auditivas, del habla o de aprendizaje.
- Manejo de sillas de ruedas.
- Manejo de plataformas elevadores y chapas de paso anden-tren.

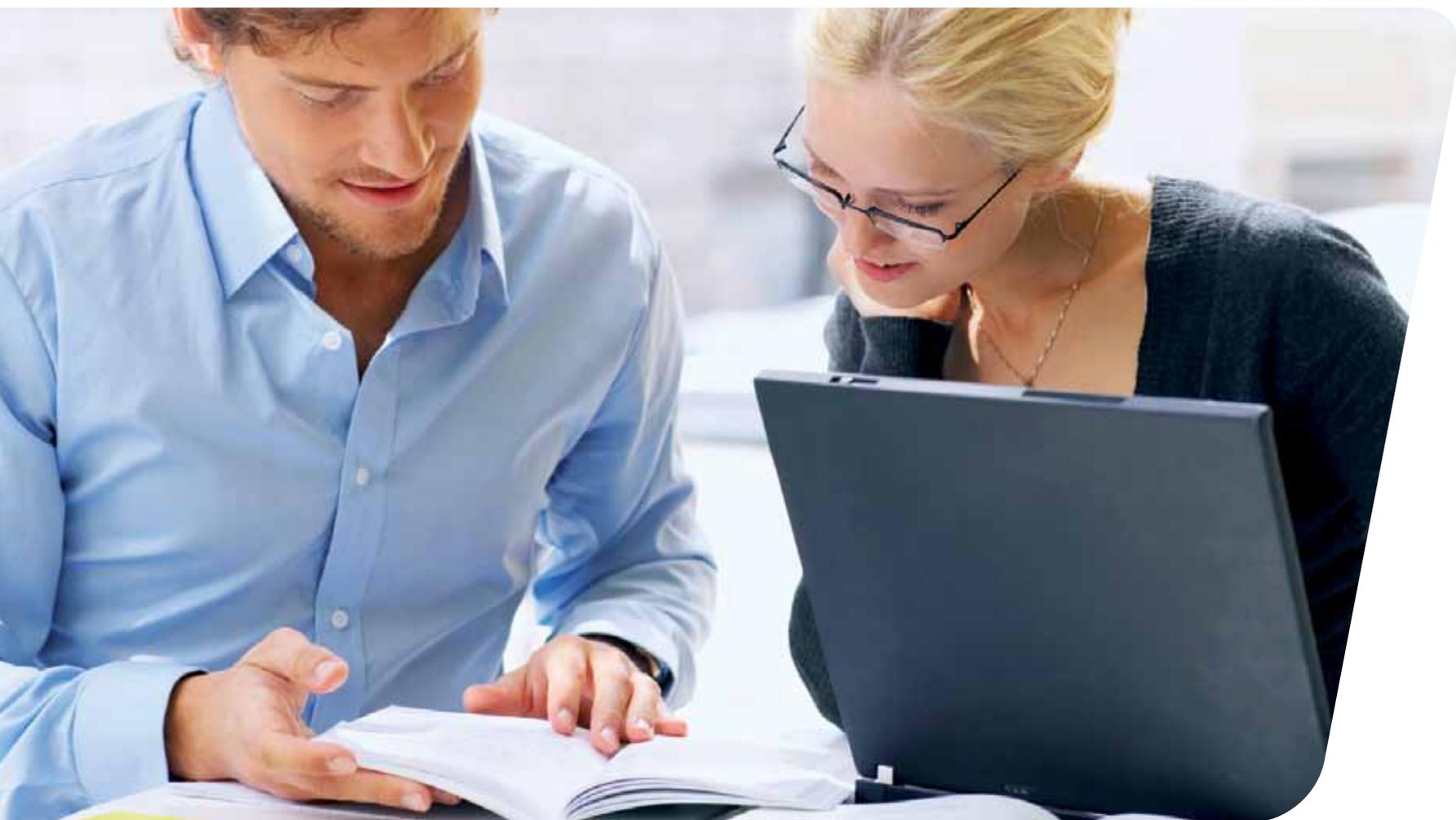
## Plan de Comunicación

Los objetivos del Plan de comunicación, en el marco del nuevo Plan de Accesibilidad Universal, son los siguientes:

- Dar a conocer el esfuerzo que Renfe ha hecho en los dos últimos años en el área de accesibilidad.
- Dar a conocer los proyectos de futuro.

Para ello se va a desarrollar este Plan de Comunicación en dos vertientes complementarias:

- Plan de Comunicación Interna.
- Plan de Comunicación Externa.



## Plan de Comunicación Interna

Hacer llegar a todo el personal de Renfe la estrategia de accesibilidad emprendida en la empresa, con los objetivos de:

- Buscar la implicación del personal de Renfe.
- Informar de los objetivos estratégicos de accesibilidad.
- Dar a conocer el departamento de accesibilidad de Renfe al personal operativo de las estaciones.

Para llevar a cabo dichos objetivos el departamento de accesibilidad realizará presentaciones por las principales estaciones en las que se presta el Servicio Atendo, y se distribuirán folletos informativos sobre los logros alcanzados y los objetivos que sobre accesibilidad se ha marcado la empresa.

El Plan de comunicación va dirigido a:

- Personal de Renfe en las estaciones.
- Personal de contratadas en las estaciones:
  - Personal de Control de accesos a Trenes.
  - Servicios a bordo.
  - Servicio Atendo.
  - Si el Plan es conjunto con Adif, también al personal de Adif.

Las ideas básicas que se van a comunicar son:

- El objetivo de Renfe es alcanzar la accesibilidad universal en todos sus trenes.
- Renfe va a destinar 305 millones de euros al Plan de Accesibilidad.
- El Servicio Atendo ha alcanzado en calidad percibida por los clientes un 8,74.
- Se han realizado 225.000 asistencias por el Servicio Atendo en el último año.

## Plan de Comunicación Externa

Comunicar las estrategias de Accesibilidad Universal de Renfe:

- Transmitir al colectivo de personas con discapacidad y/o movilidad reducida, al movimiento asociativo y al público en general el esfuerzo inversor realizado por Renfe en materia de accesibilidad universal así como los logros alcanzados y objetivos estratégicos marcados.
- Dar a conocer el servicio Atendo de atención y asistencia a personas con discapacidad.
- Proyectar a la sociedad el compromiso social que Renfe tiene con las personas con discapacidad.
- Comunicar el valor que aporta la anticipación a las exigencias legislativas en materia de accesibilidad.

Ideas que se quiere transmitir:

- Renfe quiere ser empresa líder en accesibilidad universal.
- Servicio Atendo de atención y asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida, consolidado en unos niveles de calidad muy altos.
- Renfe se propone conseguir la accesibilidad universal en todos los trenes.
- Plan promotor de la innovación que tendrá entre otras actuaciones la accesibilidad y la atención al cliente.

La campaña de comunicación se llevará a cabo con las siguientes iniciativas y acciones:

- Presentación conjunta con ADIF en la estación de Puerta de Atocha sobre:
  - Comunicación de los logros actuales del Servicio Atendo y los objetivos a corto plazo.
  - Servicio Atendo:
    - \* Más de 400.000 asistencias realizadas desde el comienzo del servicio (más de 800 al día, 225.000 en el último año).
    - \* Nueva Imagen del Servicio Atendo, en nuevos uniformes y Módulos de Atención en Estaciones.

- \* Calidad Percibida por los clientes (8,76).
- \* Primer Manual de Atención a Personas con Discapacidad.
- \* Premio CERMI.es 2009 en Accesibilidad Universal.

- Inversiones en material:

- \* 305 millones de euros es el presupuesto de Renfe destinado a conseguir la Accesibilidad Universal.
- \* Nuevos trenes
- \* Tren-Hotel y Media Distancia.

- Presentaciones locales de las mejoras de los servicios.
- Presentación de los objetivos futuros del Plan de Accesibilidad Universal de Renfe al movimiento asociativo de la discapacidad en el territorio:

- Servicio Atendo:

- \* Servicio Puerta a Puerta
- \* Tarjeta de Fidelización
- \* Certificación AENOR en la norma 170.001-2: "Accesibilidad Universal: Sistema de Gestión de la Accesibilidad".
- \* Acuerdo con SNCF para prestar servicio en trenes internacionales.
- \* Teléfono de atención para urgencias a los clientes del Servicio Atendo en sus viajes en ferrocarril las 24 horas.

- Inversiones en material:

- \* Nuevos trenes.
- \* Accesibilidad Universal en todos los trenes de Renfe (Plan de transformación).
- \* Aplicación de la innovación en la Accesibilidad de los trenes.

- Campaña de publicidad tanto generalista como en los medios especializados.
- Entrevistas directas en los medios exponiendo los logros concretos en accesibilidad en Renfe.

Las estrategias de comunicación se centran en las siguientes:

- Renfe va a realizar un gran esfuerzo inversor con el objetivo de que todos los trenes sean accesibles, anticipándose a las exigencias que establece la actual legislación de hacer accesible el ferrocarril a las personas con dificultades de movilidad.
- Dentro de la estrategia de innovación, Renfe centra el foco de actuación en la accesibilidad, la atención al cliente y la sostenibilidad.
- Renfe y Adif han apostado por la accesibilidad y por ello han creado el Servicio Atendo, un servicio de atención y asistencia a personas con discapacidad o movilidad reducida que nace con vocación de servicio público.
- Atendo es un servicio especializado volcado totalmente en el cliente que pretende satisfacer sus necesidades de hoy, aumentando sus prestaciones para satisfacer sus necesidades del futuro.

Plan de medios:

- Prensa generalista.
- Plan de radio.
- Prensa especializada:
  - Inserciones publicitarias.
  - Entrevistas al Director de Accesibilidad, Innovación y Accesibilidad.
- Plan de comunicación directo al movimiento asociativo de la discapacidad:
  - Presentación del Plan de Accesibilidad en el territorio a las asociaciones con carácter local.
  - En coordinación con el CERMI y la ONCE, como aliados estratégicos.
  - Comunicación a nivel estratégico, pero particularizando a cada una de las comunidades.
  - Recoger las demandas específicas de las asociaciones para incorporarlas al plan para cada comunidad.
  - Analizar conjuntamente las necesidades de las diferentes discapacidades.
  - Concienciar al movimiento asociativo de la discapacidad de que Renfe ha conseguido ser líder en accesibilidad universal en el transporte en España.



ELEMENTAL  
CHLORINE  
**FREE**  
GUARANTEED



Edita

**Renfe. Dirección de Comunicación, Marca y Publicidad**

Coordinación y redacción

**Dirección de Accesibilidad, Innovación y Sostenibilidad**

PDF Accesible

**Global Diseña, S.L.**

Diseño y maquetación

**División de Impresión, S. L.**

Depósito legal

**M-43859-2010**

Impresión

**Global Diseña, S. L.**

Impreso en papel:

Cubierta: Cartulina Gráfica Ibercotex 300 gr

Interior: Gallery Art 170 gr (Fredigoni)



*renfe*

www.renfe.com 902 320 320



ACORTAMOS DISTANCIAS. ACERCAMOS PERSONAS.

