



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

SEREM
universals



GENERALITAT
VALENCIANA

PLA
D'ACCESSIBILITAT





María José Salvador Rupert | Consellera d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori.

FGV presenta el Pla d'Accessibilitat Universal, que pretén ser una guia d'orientació i actuació per a garantir que tota la ciutadania puga utilitzar amb els màxims paràmetres de qualitat, excel·lència i seguretat tots els serveis de Metrovalencia i TRAM d'Alacant.

La nostra línia d'actuació sempre ha de ser pensant en les persones i amb especial atenció pel que fa al transport públic, que és una eina de vertebració territorial, però també un instrument diari de planificació en la vida de les persones.

Després de la Llei d'Accessibilitat Universal, de la Generalitat Valenciana, de 2009, era necessari actualitzar i organitzar tots els esforços de FGV per a continuar i incrementar el treball que, durant molts anys, aquesta empresa ha realitzat per a garantir l'Accessibilitat Universal. Avui és necessari un nou impuls, un major compromís i un esforç real, no sols perquè ens oblige la llei, sinó perquè tenim la ferma convicció d'apostar per un transport públic que es base en els pilars fonamentals de la igualtat, la dignitat, la màxima autonomia, la comoditat i, en tot moment, la seguretat.

FGV, junt amb aquest Pla d'Accessibilitat, entén el concepte "universal", perquè som conscients que totes les accions que emprenem pensant en determinats col·lectius, tenen un impacte real en els paràmetres de qualitat i excel·lència en el conjunt de la població.

Volem ser universals i tenim el compromís real i la convicció per part de totes i tots els professionals de FGV que treballen, estic segura d'això, per millorar cada dia els serveis de transport públic i així aconseguir una major satisfacció, comoditat i utilitat del sistema ferroviari valencià.

Continuem així l'esforç, augmentem l'impuls i ens comprometem com a govern a treballar diàriament i sense descans per i per a les persones, per a augmentar-ne la qualitat de vida i el gaudi dels serveis públics que ofereix la Generalitat Valenciana.



Juan Andrés Sánchez Jordán | Director Gerent de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, en el seu interès per aconseguir cada dia un servei públic de major qualitat i seguretat per als usuaris, presenta aquest Pla d'Accessibilitat Universal, amb el qual pretén, si és possible, augmentar el compromís de l'empresa amb tota la ciutadania i garantir així l'ús i gaudi dels serveis oferits per Metrovalencia i TRAM d'Alacant.

Els principis en què s'inspira aquest Pla són la igualtat, la dignitat, la màxima autonomia i comoditat dels usuaris i garantir que tot el procés de viatge siga còmode, segur i accessible: des de l'entrada, eixida i trànsit per les estacions i trens, passant pels sistemes de comunicació i informació i la compra de títols de transport, també els nostres portals web i les aplicacions telemàtiques per a facilitar el viatge han de ser accessibles.

Aquest pla no pretén ser un compendi de bones intencions: és un compromís de FGV i de la Conselleria d'Habitatge Obres Públiques i Vertebració del Territori de la Generalitat Valenciana que contempla, per primera vegada, el compromís real d'inversions anuals i plurianuals, projectes, iniciatives i accions específiques per a aconseguir que el servei públic que prestem siga universal i amb els majors paràmetres de qualitat i excel·lència possibles.

Vull agrair a tots i totes els qui han participat en la seua elaboració: entitats i col·lectius socials, tècnics professionals de dins i fora de FGV, així com les aportacions i suggeriments individuals que han fet possible un treball que, des d'avui, és un compromís per a mi de present i de futur.

Moltes gràcies

PLA D'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL FGV

CONSTITUCIÓ ESPANYOLA, en els seus articles 9.2, 14 i 49

...Comanda a tots els poders públics la creació de les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones i dels grups en què s'integren siguin efectives i reals, eliminant els obstacles que impedisquen o dificulten la seua plenitud, el foment de la participació de tots els ciutadans i totes les ciutadanes en la vida política, econòmica, cultural i social, el dret a gaudir d'un habitatge digne i el deure de facilitar l'accessibilitat al medi de tots, a través de les polítiques dirigides a la prevenció, tractament, rehabilitació i integració de les persones amb capacitats reduïdes, tant físiques com psíquiques i sensorials, a les quals ha d'atendre's amb les especialitzacions que requerisquen.



PLA D'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL FGV

LLEI D'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL DE LA GENERALITAT VALENCIANA 9/2009, DE 20 DE NOVEMBRE.

L'establiment de condicions adequades d'accessibilitat al sistema de transport exerceix un paper fonamental en totes les societats avançades, en vista a garantir la igualtat de tots els ciutadans en l'accés a l'ocupació, la formació, els serveis, les relacions socials, l'oci, la cultura i, en suma, a les diferents opcions i oportunitats, cada vegada més àmplies, que les societats avançades ofereixen i que contribueixen al progrés econòmic i social, com també al desenvolupament integral de les persones.

És funció dels poders públics vetlar perquè aquestes possibilitats i opcions arriben a la totalitat dels ciutadans, i evitar situacions d'asimetria social en què col·lectius numèricament i qualitativament importants no puguin accedir a les opcions que, per a la resta, ofereix una societat cada vegada més diversa i avançada.





ÍNDEX

1. PRESENTACIÓ	11
2. ANTECEDENTS	15
3. MARC LEGISLATIU	19
4. DADES ACTUALS FGV	23
5. SITUACIÓ ACTUAL EN FGV EN MATÈRIA D'ACCESSIBILITAT	29
6. ACTUACIONS EN DESENVOLUPAMENT ACTUAL	43
a. En andanes i estacions	44
b. En trens i tramvies	47
c. Sistemes de venda, informació i comunicació	49
7. PROPOSTES I ACTUACIONS A IMPLANTAR	55
a. Adaptació d'estacions i noves modificacions	57
b. Adaptació de trens, tramvies i nou material mòbil	62
c. Sistemes de venda, informació i comunicació	63
d. Pla d'actuació passos a nivell	68
e. Planificació d'inversions i seguiment	69

ÍNDEX

8. LA INNOVACIÓ COM A REPTE, ESTACIÓ I TREN LABORATORI	71
9. ESTUDIS DEMOSCÒPICS I DIAGNÒSTICS TÈCNICS PERMANENTS	75
10. LA QUALITAT I L'EXCEL·LÈNCIA GARANTIDES EN FGV	79
a. Certificat específic Accessibilitat UNE 170001-2	80
b. Comissió seguiment. Control intern i seguiment propi	82
c. Alguns apunts comparatius	83
d. Reunions trobades i visites entitats i Centres especials	84
11. PLANS ESPECÍFICS D'EVACUACIÓ. APOSTA PER LA SEGURETAT	85
12. CONSCIENCIACIÓ I FORMACIÓ EN FGV	89
13. FGV I ELS FONS EUROPEUS PER A L'ACCESSIBILITAT	91
14. JORNADES NACIONALS I INTERNACIONALS D'ACCESSIBILITAT UNIVERSAL, ATUC I ALAMYS.	95
15. GLOSSARI ESPECÍFIC TERMINOLOGIA A UTILITZAR EN FGV.	99



01 Presentació



Capítol 1 PRESENTACIÓ

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV) es va constituir en 1986, després de la culminació del procés de transferències a la Comunitat Valenciana dels serveis de transport que explotava en el seu territori l'empresa Ferrocarrils Espanyols de Via Estreta (FEVE), dependent de l'Administració central de l'Estat.

Actualment gestiona les línies ferroviàries i tramviàries de València i Alacant i les seues àrees metropolitanes, amb les marques comercials Metrovalencia i TRAM d'Alacant.

Metrovalencia presta servei mitjançant 137 estacions, parades i baixadors per a un total de 9 línies (sis de metro i tres de tramvia), sent 156,388 els quilòmetres de la xarxa a la província de València. La flota de combois ascendeix fins als 106 vehicles i en 2016 el nombre de clients que van utilitzar el servei va ser de **62.631.756**.

El TRAM d'Alacant transcorre per 110.7 km, prestant servei a 69 esta-

cions, parades i baixadors d'un total de 5 línies en la província d'Alacant. La flota de vehicles està formada per 40 unitats. Els viatgers en 2016 van arribar als **10.432.487**.

El sistema de gestió de qualitat implantat en FGV ha permès que la valoració atorgada pels clients millore cada any. En 2016, el servei de Metrovalencia va obtenir, segons les enquestes de satisfacció, una valoració de **7,83** punts sobre 10, mentre que en el cas del TRAM d'Alacant va aconseguir els **8,30** punts sobre 10.

La missió de FGV, definida en el Pla Estratè-



gic 2016-2020, és la de prestar als ciutadans a la Comunitat Valenciana un servei públic de transport per ferrocarril sostenible, mitjançant una gestió eficient i amb la màxima qualitat, seguretat, transparència i rendibilitat social.

FGV presta servei durant els 365 dies de l'any durant quasi vint hores al dia, reforçant el servei quan així ho requereix la demanda o inclús ampliant-lo per a prestar servei ininterromput de vegades.

El servei prestat per FGV es caracteritza per ser un dels més eficients i sostenibles que existeixen, valors inherents al servei de transport ferroviari i tramviari.

A més, pel seu caràcter de servei públic, facilita la mobilitat de col·lectius importants que, bé per la seua ubicació geogràfica o per les seues circumstàncies particulars, tenen més dificultat per a accedir a altres mitjans de transport.

En les últimes Enquestes de Satisfacció de Clients, es defineix el perfil mitjà de l'usuari de Metrovalencia i del TRAM

d'Alacant com d'una edat mitjana entre 35 i 36 anys, treballadors per compte d'altri i estudiants, i amb un nivell socioeconòmic predominantment mitjà. No obstant això, no cal oblidar que l'espectre de clients és molt ampli, tant per edat com per altres circumstàncies personals.

FGV és una empresa consolidada però, al mateix temps, en evolució. Una empresa que té en compte les necessitats dels seus clients i que procura adaptar-se a les seues demandes i a les circumstàncies de l'entorn.

Es tracta d'una empresa en què treballen bons professionals que, dia a dia, s'esforcen per prestar als ciutadans un servei públic de transport de qualitat. Una empresa conscient del que pot aportar a la societat i que està disposada a contribuir-ne a la millora permanent pensant en el seu client



actual i futur, amb la idea de prestar el millor servei públic al nombre més gran de persones.



02 Antecedents



Capítol 2 ANTECEDENTS



FGV té en vigor des de l'any 2008 un Pla d'Accessibilitat que ha servit de guia per a intentar millorar les condicions de viatge, l'autonomia, la igualtat i la dignitat de tots els seus viatgers. No obstant això, posterior al 2008, apareix la Llei 9/2009, de 20 de novembre, d'Accessibilitat Universal, i determina normativa nacional i europea que fan necessari i urgent aquest nou Pla d'Accessibilitat Universal, el fonament del qual ha de ser una prèvia anàlisi de l'estat de la situació actual del conjunt

de la xarxa i serveis de FGV, des que el client pensa a viatjar fins que abandona l'estació de destinació.

La nova legislació, les noves demandes socials i els avanços tecnològics i telemàtics, fan que FGV assumisca el repte d'abandonar tota una sèrie d'accions i projectes arrelats en aquest pla, que consoliden la qualitat dels nostres serveis i ens posicionen com a referents nacionals i internacionals en l'Accessibilitat Universal, per a garantir l'ús i gaudi en garanties **d'igualtat, dignitat, autonomia, comoditat i seguretat**

a tots els nostres clients presents i futurs.

Com que FGV és una empresa pública que presta servei públic de transport ferroviari de viatgers, assumeix en primera persona les exigències i demandes de la societat i presenta aquest Pla, que pretén ser un dels més avançats i amb major participació d'Europa.

Tots els recursos econòmics i humans, junt amb els avanços tècnics permesos i adaptats al sistema ferroviari, garantint en tot moment la seguretat del viatger, seran considerats en aquest pla.

A més FGV, conscient de la seua transcendència i implicació social, ha mantingut, manté i mantindrà **diàlegs oberts i permanents amb totes les entitats del sector** que ajuden amb les seues propostes, exigències i plantejaments a prioritzar i establir les accions necessàries perquè el metro i el tramvia siguen d'ús freqüent, quotidià, segur i còmode per a tota la ciutadania, garantint la més

autonomia en la mobilitat i la màxima igualtat entre les persones. FGV assumeix el repte d'establir en un únic guió, de manera coordinada, les diferents accions que, a més, es vinculen directament amb la percepció de qualitat dels serveis, ja que tota millora en l'accessibilitat, trànsit, gaudi del tren i del tramvia, millores en els sistemes d'informació i comunicació... **ajuden directament a millorar la qualitat del servei per a tot tipus de client.**

El Pla d'Accessibilitat de FGV contemplarà tot el procés de viatge, des que algú pensa a viatjar fins que abandone la seua estació de destinació, atenent no sols les barreres, dificultats o impediments físics, sinó també, tots els sistemes telemàtics, informàtics i de comunicació com el web, les noves aplicacions en els mòbils o les màquines auto-venda i d'accés a l'estació.

FGV té present en aquest Pla intentar donar la màxima resposta satisfactòria a tots els ciutadans, ja que com a empresa

pública, ha de servir l'interès general i facilitar el major confort en tot moment i, sobretot, accessible en el sentit més ampli, garantint una gestió i servei integrals.



03 Marc legislatiu



Capítol 3 **MARC LEGISLATIU**

Diverses són les normatives que, en els últims anys, s'han aprovat i posat en vigor per a fomentar l'Accessibilitat Universal i donar un **tracte igualitari i digne a les persones** amb discapacitat. Normativa autonòmica, nacional o europea que han participat de crear el marc normatiu que avui obliga empreses, com FGV, a realitzar tots els esforços necessaris per a garantir l'Accessibilitat Universal i el tracte digne a totes les persones.



Entre aquestes normes es troben:

CONSTITUCIÓ ESPANYOLA, en els seus articles 9.2, 14 i 49 comanda a tots els poders públics la creació de les condicions perquè la llibertat i la igualtat de les persones i dels grups en què s'integren siguin efectives i reals, eliminant els obstacles que n'impedisquen o en dificulten la plenitud, el foment de la participació de tots els ciutadans i totes les ciutadanes en la vida política, econòmica, cultural i social, el dret a gaudir d'un habitatge digne i el deure de facilitar l'accessibilitat al medi de tots, a través de les polítiques dirigides a la prevenció, tractament, rehabilitació i integració de les persones amb capacitats reduïdes, tant físiques com psíquiques i sensorials, a les quals ha d'atendre's amb les especialitzacions que requereixen.

Llei 1/1998, de 5 de maig, de la Generalitat Valenciana, d'Accessibilitat i Supressió de Barreres Arquitectòniques, Urbanístiques i de la Comunicació.

COMUNICACIÓ DE LA COMISSIÓ AL CONSELL, AL PARLAMENT EUROPEU, AL COMITÈ ECONÒMIC I SOCIAL, I AL COMITÈ DE LES REGIONS, Cap a una Europa sense barreres per a les persones amb discapacitat. Brussel·les, 12.05.2000.

REIAL DECRET LEGISLATIU 1/2013, de 29 de novembre, que refonga una llei de 2003.

DECRET 39/2004, de 5 de març, del Consell de la Generalitat, pel qual es desenvolupa la Llei 1/1998, de la Generalitat, en matèria d'accessibilitat en l'edificació de pública concurrència i en el medi urbà.

ORDRE de 25 de maig de 2004, de la Conselleria d'Infraestructures i Transport, per la qual es desenvolupa el Decret 39/2004 de 5 de març, del Govern Valencià, en matèria d'Accessibilitat en l'edificació de pública concurrència.

ORDRE de 9 de juny de 2004, de la Conselleria de Territori i Habitatge, per la qual es desenvolupa el Decret 39/2004, de 5 de març, del Consell de la Generalitat, en matèria d'accessibilitat en el medi urbà.

REIAL DECRET 1.544/2007, de 23 de novembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels modes de transport per a persones amb discapacitat.

REIAL DECRET 505, de 20 d'abril, pel qual s'aproven les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació de les persones amb discapacitat per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats i edificacions.

Llei 27/2007, DE 23 d'octubre, per la qual es reconeixen les llengües de signes espanyoles i es regulen els mitjans de suport a la comunicació oral de les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcega (BOE 24/10/07).



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

REIAL DECRET 1.494/2007, de 12 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament sobre les condicions bàsiques per a l'accés de les persones amb discapacitat a les tecnologies, productes i serveis relacionats amb la societat de la informació i mitjans de comunicació social (BOE de 21/11/07).

LLEI 9/2009, de 20 de novembre, de la Generalitat, d'Accessibilitat Universal al Sistema de Transports de la Comunitat Valenciana.

COMUNICACIÓ DE LA COMISSIÓ AL PARLAMENT EUROPEU, AL CONSELL, AL COMITÈ ECONÒMIC I SOCIAL EUROPEU I AL COMITÈ DE LES REGIONS. Estratègia Europea sobre Discapacitat 2010-2020: Un compromís renovat per a una Europa sense barreres. Brussel·les, 15.11.2010 COM (2010) 636.

REIAL DECRET 173/2010, de 19 de febrer, pel qual es modifica el Codi Tècnic de l'Edificació.

REIAL DECRET legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei General dels Drets de les persones amb discapacitat i la seua inclusió social.

04 Dades actuals FGV



Capítol 4 DADES FERROCARRILS DE LA GENERALITAT 2016

Sis línies de metro

- Línia 1: Bétera-Villanueva de Castellón 
- Línia 2: Llíria-Torrent Avinguda 
- Línia 3: Rafelbunyol-Aeroport 
- Línia 5: Marítim Serrería-Aeroport 
- Línia 7: Marítim Serrería-Torrent Avinguda 
- Línia 9: Alboraya Peris Aragó- Riba-roja de Túria 

Sis línies de tramvia

- Línea 4: Mas del Rosari-Fira-Lloma Llarga-Dr. Lluch 
- Línea 6: Tossal del Rei-Marítim Serrería 
- Línea 8: Marítim Serrería-Marina Reial Joan Carles I 
- Línea 2: Luceros-Sant Vicent del Raspeig 
- Línea 3: Luceros-El Campello 
- Línea 4: Luceros-Plaza La Coruña 

Línia de tren-Tram Línia 1: Luceros-Benidorm 

Línia de tren: Línia 9: Benidorm-Dénia 

Quilòmetres de xarxa 267 km.

Estacions i parades 206

Material mòbil

Trens	62
Tramvies	69
Tren-Tram	9
Trens-dièsel	6
TOTAL	146

Nombre de municipis a què es presta servei: 50

Viatgers en 2016: 73.064.243





Sis línies de metro

Línia 1: Bétera-Villanueva de Castellón
Línia 2: Lliria-TorrentAVINGUDA
Línia 3: Rafelbunyol-Aeroport
Línia 5: Marítim Serrería-Aeroport
Línia 7: Marítim Serrería-TorrentAVINGUDA
Línia 9: Alboraya Peris Aragó- Riba-roja de Túria

Tres línies de tramvia

Línia 4: Mas del Rosari-Fira-Lloma Llarga-Dr. Lluch
Línia 6: Tossal del Rei-Marítim Serrería
Línia 8: Marítim Serrería-Marina Reial Joan Carles I

Quilòmetres de red **156,388 km**

Estacions i parades **137**

Viatgers en 2016: 62.631.756

Material mòbil

Unitat sèrie 4300	62
Tramvies sèrie 4200	19
Tramvies sèrie 3800	25
TOTAL	106

Nombre de municipis a què es presta servei:

37 localitats de València i la seua àrea metropolitana:
 Albalat dels Sorells, Alberic, Alboraya, Alcúdia, Alginet, Almàssera, Benaguasil, Benifaió, Benimodo, Bétera, Burjassot, Carlet, Foios, Godella, La Poble de Farnals, La Poble de Vallbona, L'Elia, Lliria, Manises, Massalavés, Massamagrell, Meliana, Mislata, Moncada, Museros, Paiporta, Paterna, Picanya, Picassent, Quart de Poblet, Rafelbunyol, Riba-roja del Túria, Rocafort, Torrent, València i Villanueva de Castellón.

Índex de satisfacció al client: 7.93



Línies / Líneas

- 1** Bétera - Villanueva de Castellón
- 2** Liria - Torrent Avinguda
- 3** Rafelbunyal - Aeroport
- 4** TRAMVIA / TRANVIA Mas del Rosari - Dr. Lluch / L'Ullarguerra Terramellar - Empalme
- 4** Circula solament dies de fira / Circula solamente días de feria
- 5** Maritim Serreria - Aeroport
- 6** TRAMVIA / TRANVIA Tossal del Rei - Maritim Serreria
- 7** Maritim Serreria - Torrent Avinguda
- 8** TRAMVIA / TRANVIA Marina Real Joan Carles I - Maritim Serreria
- 9** Alboraya-Peris Aragó - Riba-roja de Túria

Informació i atenció al client / Información y atención al cliente

Baixador - Sol·liciteu parada / Apeadero - Solicite parada

Estacions de transbord / Estaciones de transbordo

Liria Les estacions ressaltades en negreta són final de trajecte / Las estaciones ressaltadas en negrita son final de trayecto

Tota la xarxa de Metrovalencia és accessible, excepte l'estació de València Sud.

Toda la red de Metrovalencia es accesible, excepto la estación de Valencia Sud.

Aparcament públic gratuït / Aparcamiento público gratuito

Tel·lèfon gratuït d'atenció al client: 900 46 10 46
 f / metrovalencia.fgv @ metrovalencia
 www.metrovalencia.es



1 2 3 4 5 6 7 8 9
 CARACTERÍSTIQUES CERTIFICADES: servei ofert, accessibilitat, confort, informació, horaris, atenció al client, seguretat, impacte ambiental.



Tres Línies de tramvia

Línia 2: Luceros-Sant Vicent del Raspeig

Línia 3: Luceros-El Campello

Línia 4: Luceros-Plaza La Coruña

Nombre de municipis a què presta servei:

3 localitats d'Alacant i la seua àrea metropolitana:

Alfas del Pí, Alicante, Altea, Benidorm, Benissa, Calpe, Dénia, El Campello, Finestrat, Gata de Gorgos, Sant Vicent del Raspeig, Teulada y La Vila Joiosa.

Línia de tren-Tram **Línia 1 : Luceros-Benidorm**

Línia de tren **Línia 9: Benidorm-Dénia**

Material mòbil

Tramvies 4.200 **25**

Tren-Tram **9**

Tren dièsel **6**

TOTAL **34**

Quilòmetres de red **110,7 km.**

Estacions i parades **69**

Viatgers en 2016: 10.432.487



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana



05 Situació actual de FGV en matèria d'accessibilitat



Capítol 5 **SITUACIÓ ACTUAL DE FGV EN MATÈRIA D'ACCESSIBILITAT**

L'anàlisi prèvia efectuat per la Direcció de Clients i Accessibilitat es realitza basant-se sempre en la normativa vigent a la Comunitat Valenciana, que en aquest cas es fonamentalment el R.D. 1.544/2007, de 23 de novembre, pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i utilització dels modes de transport per a persones amb discapacitat. Junt amb el Reial Decret, i la Llei autonòmica 9/2009, de 20 de novembre, de la Generalitat, d'Accessibilitat Universal al Sistema de Transports de la Comunitat Valenciana.

Aquesta anàlisi prèvia precedeix un estudi-diagnòstic detallat de la situació actual de FGV, que es realitzarà durant l'exercici 2017, per a poder aconseguir l'Accessibilitat Universal en la xarxa ferroviària de metro i tramvia.

Aquesta anàlisi s'ha centrat en grans àrees i sistemes o instal·lacions, que són:

Estacions
Unitats mòbils
Passos a nivell
Web
Sistemes de Peatge
Accessos
Informació i Senyalística
Enllumenat
Sistemes de Comunicació

En les estacions, de Metrovalencia i TRAM d'Alacant, s'han realitzat unes inspeccions "in situ" arreplegant mitjançant una fitxa una sèrie de dades. En general podem constatar un bon nivell d'accessibilitat, gràcies a les actuacions realitzades en anys anteriors, sent major aquest, conforme les instal·lacions són més noves o sent antigues, s'han realitzat actuacions sobre aquelles.

A més, s'ha de diferenciar entre el tipus d'estació, ja que les necessitats per la seua estructura no poden ser les mateixes. En aquest sentit, les estacions de Metrovalencia tenen pitjors accessos, però en la resta d'aspectes estan millor equipades i, per tant, millor adaptades a l'Accessibilitat Universal que es persegueix. Tot i això, l'esforç realitzat amb els accessos és evident, i presenta un percentatge molt alt d'accessibilitat física, amb la instal·lació de rampes i ascensors.

En les estacions de tramvia de Metrovalencia i TRAM d'Alacant, atès que són instal·lacions més modernes, s'ha tingut



en compte la normativa actual, i els accessos no presenten problemes significatius. Quant a la resta d'equipaments, i tenint en compte que són parades en superfície, és evident que no estan al nivell de les del metro. Sobre aquesta tipologia d'estació el Pla concretarà el necessari equipament, enllumenat, comunicació, peatge, etc., que es considera suficient perquè el conjunt de l'explotació puga ser considerada d'Accessibilitat Universal.



Actualment, les estacions de FGV disposen, majoritàriament, de:

- 1. Accessos mecanitzats** per a l'accés a l'andana amb ascensors i rampes. Els ascensors tenen locució d'andanes i pisos, però les botoneres hauran d'abaixar-se per a major accessibilitat.
- 2. Escales mecàniques** que disposen de senyalització groga en la vora dels escalons. N'hi ha en total 151 en funcionament.
- 3. Màquines auto-venda** amb locució per a persones amb dificultat visual i braille en les ranures, encara que desgastat pel temps i l'ús. Algunes d'elles, situades en les estacions de major freqüència de viatgers, tenen dimensions diferents per a millorar l'accessibilitat, encara que han de revisar-se.
- 4. Intèrfons accessibles** per a comunicació amb l'agent d'estació i lloc de comandament en la majoria de les estacions, però falta implementar-los i modernitzar-los.
- 5. Senyalització en línia groga per a seguretat en l'andana** i, en algunes estacions com "les Carolines-Fira", disposen de línia lumínica parpellejant.
- 6. Teleindicadors** amb informació lumínica, que han de millorar el seu contrast de color.
- 7. Megafonia** que ha de modernitzar-se i implementar-se amb els missatges en els teleindicadors amb informació coherent.

8. Mobles de portes d'accés amplis per al trànsit de persones en cadira de rodes.

9. Plataformes PMR (mesetas) per a anivellar les portes de capçalera del tren amb l'andana i facilitar l'accés. De l'any 2010 fins a juliol del 2015, s'han realitzat 24 plataformes per a PMR i des de juliol del 2015 fins a la data s'han instal·lat 10 plataformes.

10. En algunes estacions de superfície, es disposa de **rampa** metàl·lica per a facilitar l'accés al tren, amb la sol·licitud prèvia. Ha d'entendre's com una mesura provisional fins que es complete el recrescut de les andanes de totes les estacions.

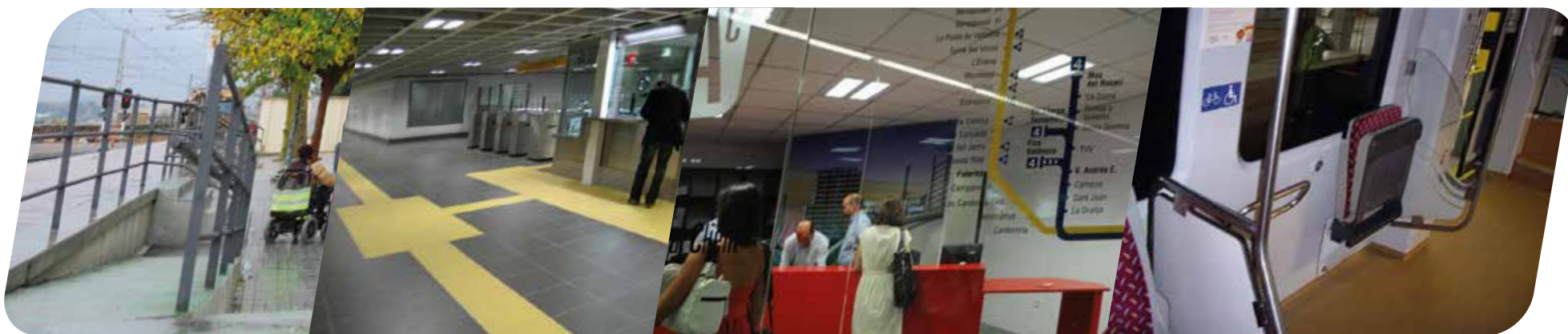
11. Algunes estacions com l'exterior de Plaça d'Espanya, Luceros o el nou pas inferior en Sant Isidre, compten amb **baranes dobles**, però és clarament insuficient en la resta de les estacions de la xarxa.

12. Els Centres d'Atenció al Client té majoritàriament **mostradors** més baixos per a facilitar l'atenció a persones amb cadira de rodes. No així els Punts al Client. També està preparat el mostrador en la taquilla de l'estació de Luceros.

13. Les taquilles i Punts al Client disposen de sistemes de **megafonia** de clara audició, però no tenen pantalles informatives d'horaris i incidències. Aquests centres han de reforçar-se amb bucles d'inducció magnètica per a l'accés a la informació i comunicació amb persones amb deficiència auditiva.

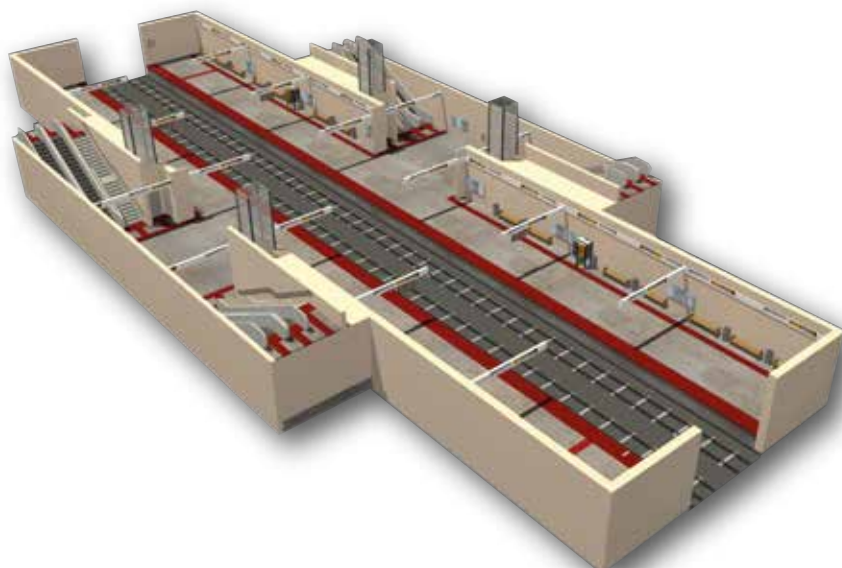
14. Les estacions no disposen de **suports isquiàtics**, que són elements de mobiliari urbà que poden utilitzar-se com a suport sense necessitat de seure.

15. Existeixen 90 ascensors en les estacions fonamentalment en les subterrànies.

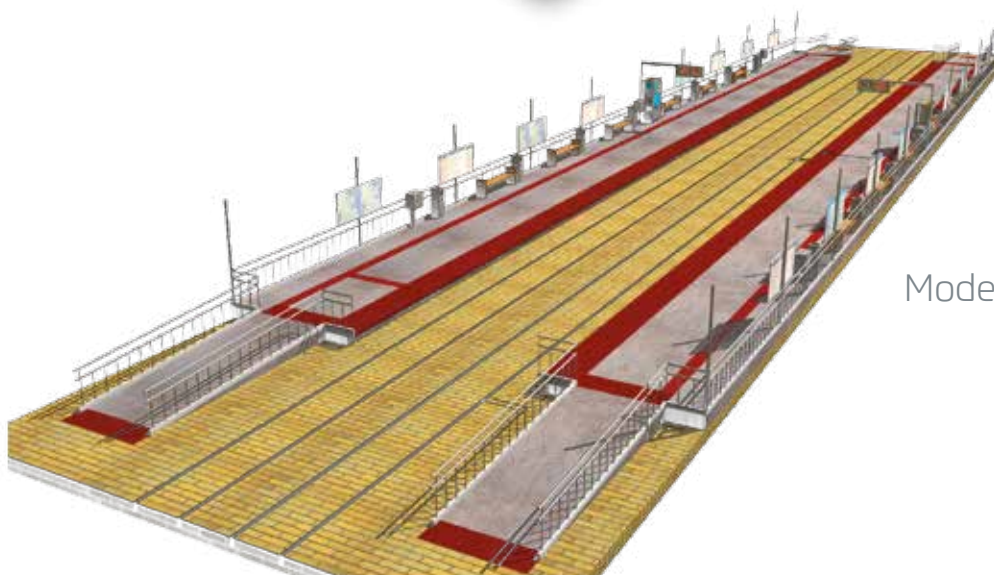
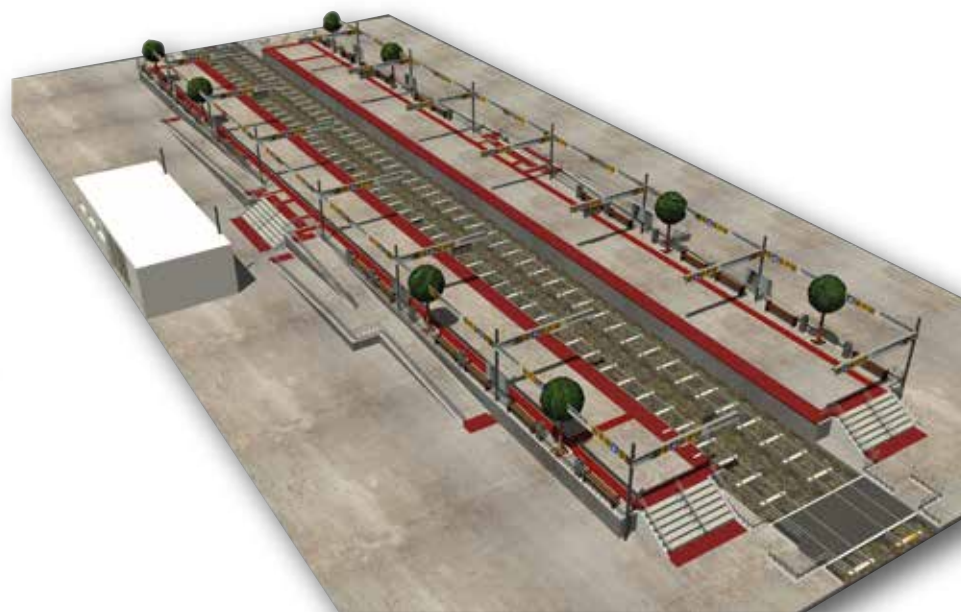


PLANIMETRIA ESTACIONS

Model estació Subterrània



Model estació de superfície



Model parada tramvia

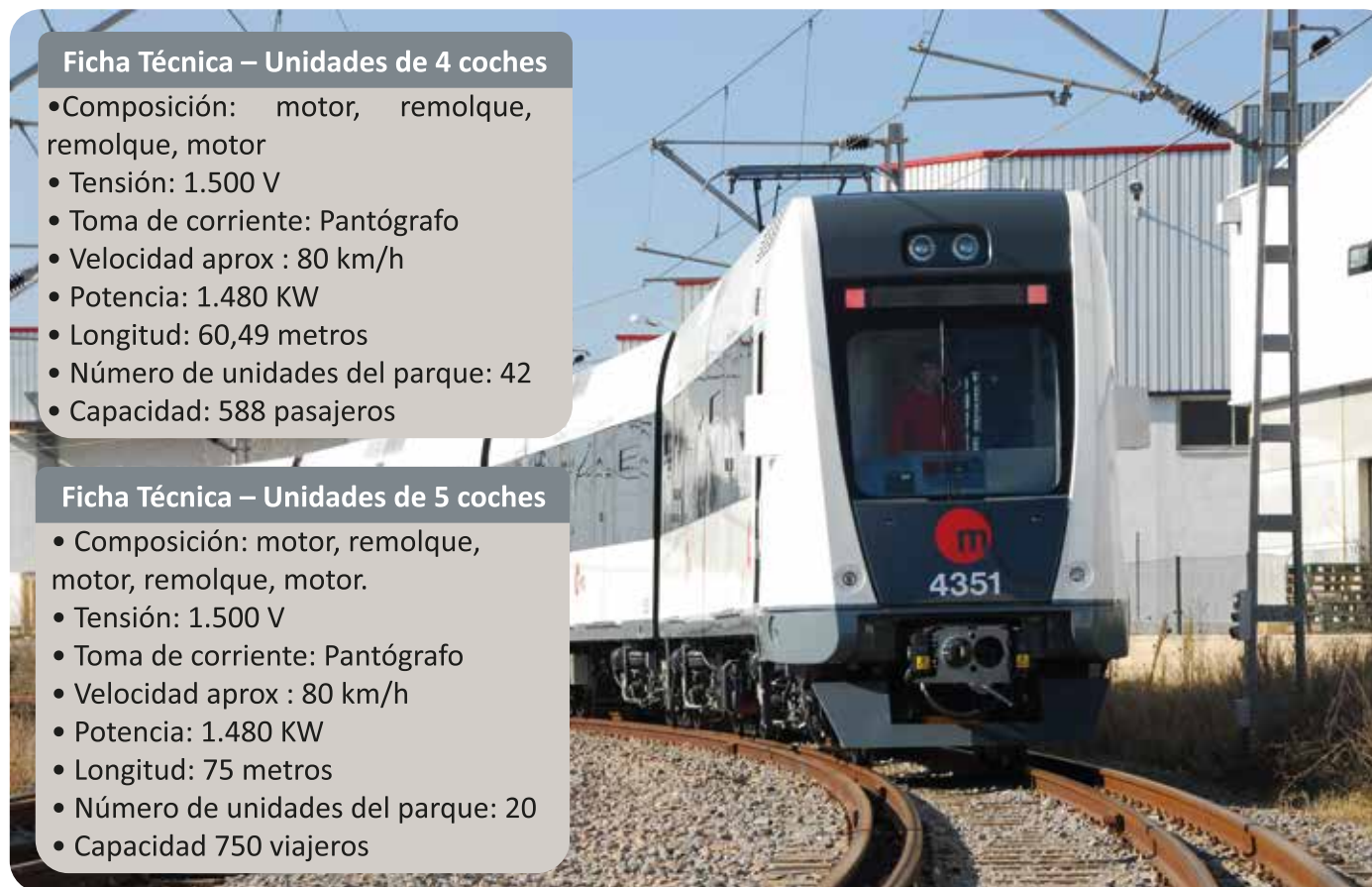
Serie - 4300

Ficha Técnica – Unidades de 4 coches

- Composición: motor, remolque, remolque, motor
- Tensión: 1.500 V
- Toma de corriente: Pantógrafo
- Velocidad aprox : 80 km/h
- Potencia: 1.480 KW
- Longitud: 60,49 metros
- Número de unidades del parque: 42
- Capacidad: 588 pasajeros

Ficha Técnica – Unidades de 5 coches

- Composición: motor, remolque, motor, remolque, motor.
- Tensión: 1.500 V
- Toma de corriente: Pantógrafo
- Velocidad aprox : 80 km/h
- Potencia: 1.480 KW
- Longitud: 75 metros
- Número de unidades del parque: 20
- Capacidad 750 viajeros



Respecto de las **unidades móviles**, en las que en algunos casos ya se ha tenido en cuenta la normativa vigente a la hora de su construcción y suministro, se debe seguir trabajando en su adecuación. En algunos casos, la adaptación o mejora de algunas de estas unidades requiere de medidas como el simple vinilado de las puertas de los extremos, hasta la posible redistribución de asientos o la instalación de pulsadores de emergencia.

Y, evidentemente, exigir el cumplimiento de la normativa vigente en la nueva adquisición de material móvil, además de un trabajo coordinado con la Dirección Clientes y Accesibilidad de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, para que se tengan en cuenta durante el diseño, construcción y entrega todos los aspectos relacionados con la accesibilidad.

Tranvía Serie - 4200



Ficha Técnica

- Tensión: 750 V
- Toma de corriente: Pantógrafo
- Velocidad aprox : 70 km/h
- Potencia: 420 kw
- Longitud: 32,366 metros
- Capacidad: 277 pasajeros
- Número de unidades del parque: 19

Tranvía Serie - 3800



Ficha Técnica

- Tensión: 750 V
- Toma de corriente: Pantógrafo
- Velocidad aprox.: 65 km/h
- Potencia: 432 KW
- Longitud: 23,78 metros
- Capacidad: 201 pasajeros
- Número de unidades del parque: 25





Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

EL MATERIAL MÒBIL DE LA LÍNIA ALACANT - DÉNIA DE FGV

Tramvia Sèrie - 4200



Fitxa Tècnica

- Tensió: 750 V
- Potència: 420 KW
- Presa de corrent: Pantògraf
- Velocitat aprox : 70 km/h
- Pes: 41 Tn
- Longitud: 32,366 metres
- Nombre d'unitats del parc: 25
- Capacitat: 277 pasajeros

Tramvia Sèrie - 4100



Fitxa Tècnica

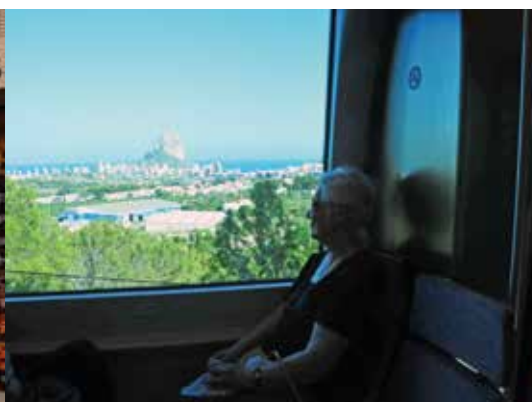
- Tensió: 750 V
- Potència: 840 KW
- Presa de corrent: Pantògraf
- Velocitat aprox. : 100 km/h
- Pes: 57 Tn
- Longitud: 37,01 metres
- Nombre d'unitats del parc: 9
- Capacitat: 315 pasajeros

Sèrie - 2500



Fitxa Tècnica

- Velocitat màxima permesa: 80 km/h
- Velocitat mínima contínua: 16 km/h
- Altura: 3,67 metres
- Amplària: 2,57 metres
- Pes: 54 Tn
- Nombre motors tracció: 2
- Potència per motor: 245 CV
- Nombre unitats en el parc: 6
- Capacitat: 259 viatgers



En línies generals, el **material mòbil** disposa, en l'actualitat, d'elements preparats per a facilitar el viatge, ús i gaudi del tren a persones amb mobilitat reduïda o discapacitat, com ara:

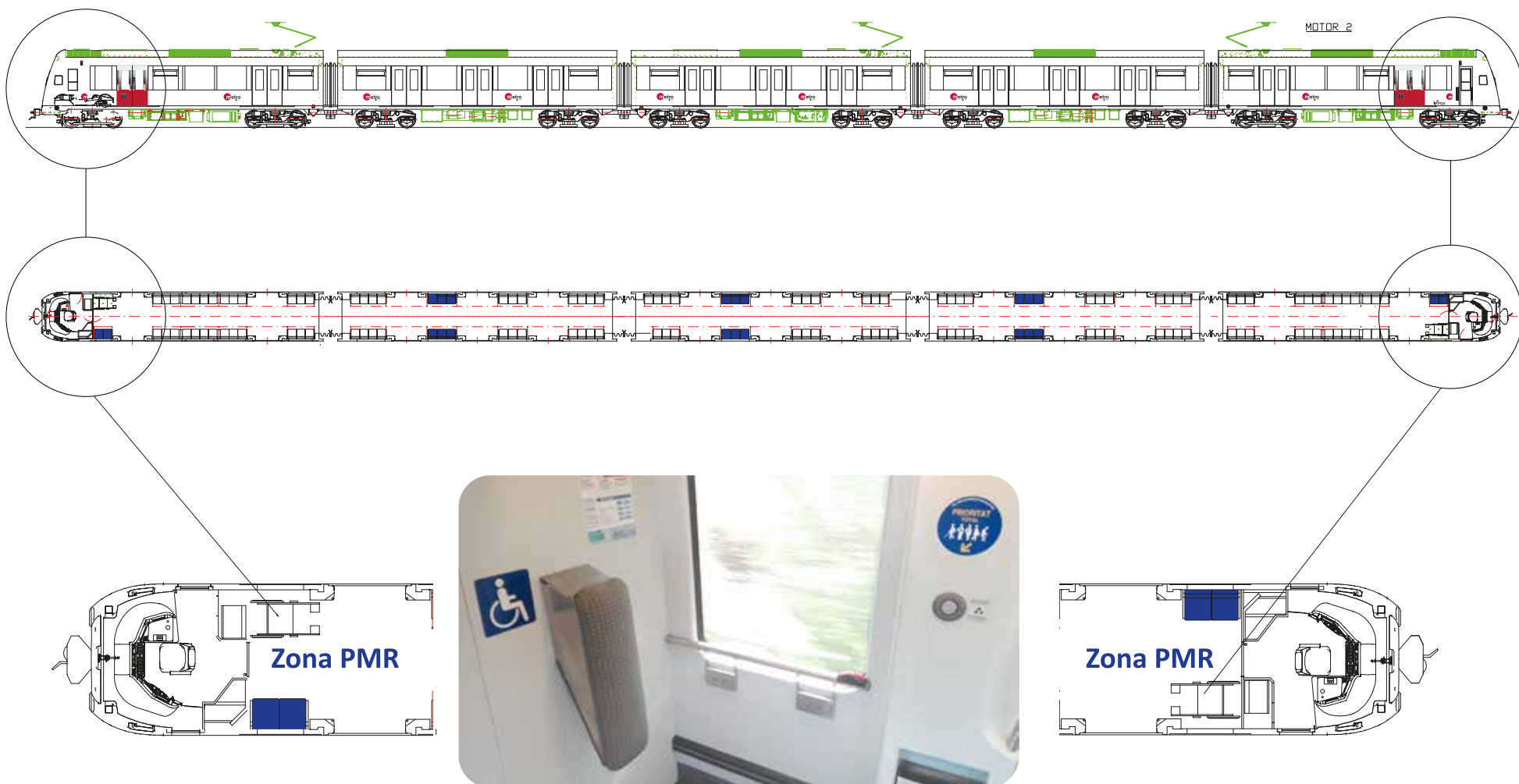
- 1- Seients reservats** identificats, però la tapisseria del qual no permet el contrast de color per a persones amb deficiència visual.
- 2- Informació acústica per megafonia i visual** en les corredisses dels trens.
- 3- Espais reservats per a cadira de rodes**, però a falta dels ancoratges necessaris per a major protecció i seguretat.
- 4- No hi ha cartelleria en braille** en cap espai del tren o tramvia.
- 5- Botó d'obertura de portes lluminosos** en les unitats de tramvia.
- 6- Per a persones sordes** hi ha un **llum intermitent interior de color verd/roig**, en cada una de les portes, que es posa intermitent en habilitar portes el maquinista.
- 7- Per a persones cegues**, en habilitar portes, hi ha un **senyal acústic**, només en les dues portes senyalitzades per a persones amb mobilitat reduïda o discapacitat.
- 8- Tots els tramvies** disposen de **polsadors lluminosos** en color verd-roig.

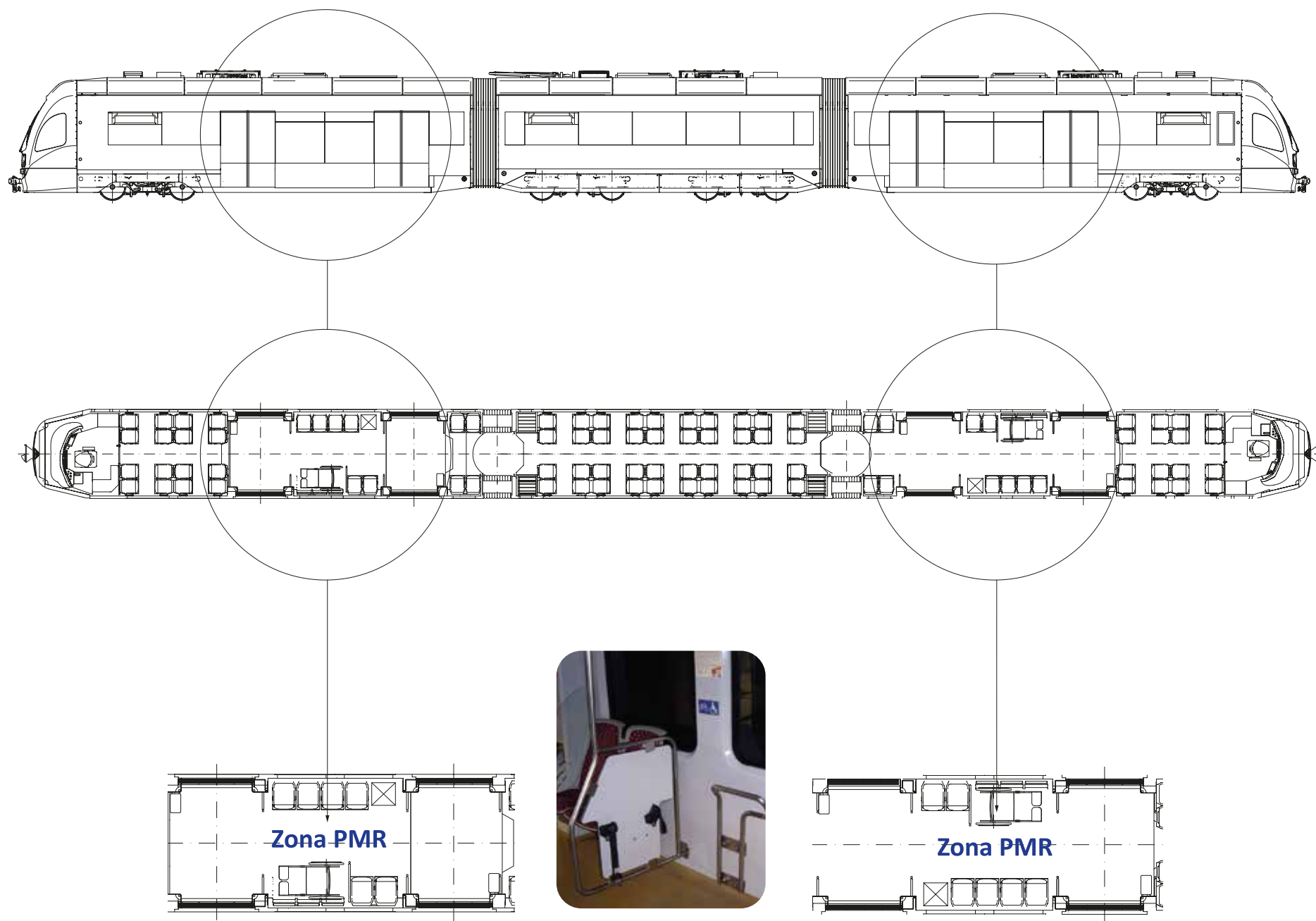
Totes les noves unitats que s'incorporen a la flota de FGV incorporaren, com no pot ser d'una altra manera, totes les especificacions tècniques que el Reial Decret d'Accessibilitat (RD 1.544/2007, de 23 de novembre), pel qual es regulen les condicions bàsiques d'accessibilitat i no-discriminació per a l'accés i utilització dels mitjans de transport, com la Llei específica de la Comunitat Valenciana 9/2009, de 20 novembre, de la Generalitat Valenciana, d'Accessibilitat Universal al Sistema de Transports, o altres que pogueren estar en vigor a la firma del contracte.

Per a això, tots els plecs de condicions tècniques i específiques que s'elaboren per a l'adquisició de noves unitats, seran revisats per la Direcció de Clients i Accessibilitat, a fi de garantir, en tot moment, el compliment de la legislació vigent i la incorporació de tots els instruments, i els que FGV vullga incorporar, a més dels exigits per la llei.

Però, en línies generals, el nivell d'accessibilitat també és alt, i inclús s'han realitzat actuacions com el recrescut d'andanes, per a millorar l'accés a les unitats.







Les pàgines i portals web: l'objectiu és que les tres pàgines web de què disposa Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana siguin completament accessibles:

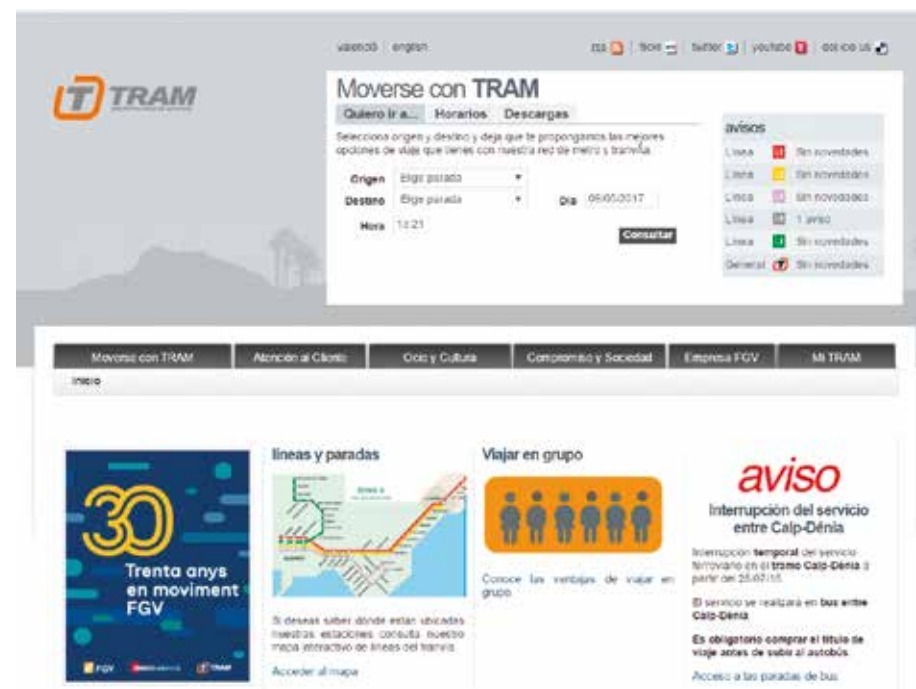
www.fgv.es

www.metrovalencia.es

www.tramalicante.es

De les tres, la que presenta millor nivell d'accessibilitat és www.fgv.es.

Com a objectiu important, es fixarà que els serveis més utilitzats, horaris i itineraris, entre altres, tinguen un nivell d'accessibilitat superior; i per descomptat, a nivell global, pel cada vegada major ús de dispositius mòbils, fer-ne completament compatible l'ús amb les nostres plataformes.



Moverse con Metrovalencia
Atención al cliente
Ocio y Cultura
Compromiso y Sociedad
Empresa-FGV
Mi Metrovalencia

Inicio

Moverse con Metrovalencia - Ficha de estación

Patraix 1 2 7

Información general

Dirección y accesos

Avda. Gaspar Aguilar frente 47. CP: 46017 - Valencia -

Accesibilidad










Más información sobre Metrovalencia accesible

Incidencia Accesibilidad

No hay incidencias

Otras informaciones de interés

No hay comentarios

Enlaces con autobuses EMT

10 - Benimaclet
9 - Universitat/ La Torre
NS - Ajuntament/ La Torre

Página de EMT Valencia

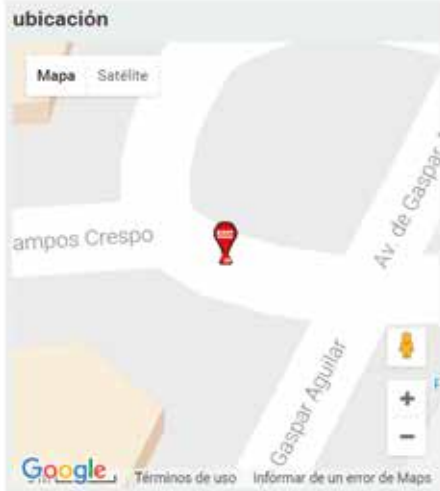
Lugares de interés

Hospital Doctor Peset
Clínica Virgen Del Consuelo
Jefatura De Tráfico
Jefatura Substancial De Patrullas

Herramientas para el viajero

ubicación

Mapa
Satélite



Google Términos de uso Informar de un error de Maps

descarga de planos

Selecciona un plano Ver




valencia english

Moverse con TRAM
Atención al Cliente
Ocio y Cultura
Compromiso y Sociedad
Empresa-FGV
Mi TRAM

Inicio > Moverse con TRAM > Accesibilidad

Accesibilidad

Todas las paradas, trenes y tranvías del TRAM están adaptadas a las personas con problemas de movilidad reducida y a los viajeros que se desplazan en silla de ruedas.

Las estaciones subterráneas cuentan con escaleras automáticas y están equipadas con ascensores -especialmente diseñados para personas con problemas de movilidad- que comunican los vestíbulos con la vía pública y con los andenes.

En todas las paradas existen rampas para facilitar a las personas en sillas de ruedas el acceso desde los andenes a las unidades.



líneas y paradas



Si deseas saber dónde están ubicadas nuestras estaciones, consulta nuestro mapa interactivo de líneas del tranvía.

ACCESIBILIDAD al TRAM

Pel que fa als sistemes i instal·lacions de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, en general també presenten un nivell alt d'accessibilitat, però a més s'està treballant per a seguir millorant-lo, com el sistema de peatge o comunicacions, en el qual ja s'està col·laborant des de la Direcció de Clients i Accessibilitat, perquè es tinguen en compte els aspectes de la universalitat en l'adquisició i compra de les futures màquines auto-venda.

A més, a part de la implicació de la Direcció Clients i Accessibilitat amb la resta de departaments, cal tenir en compte les reunions que s'estan mantenint amb els diferents **col·lectius i associacions** per a arreplegar idees i reivindicacions, per a millorar la nostra explotació ferroviària, i aconseguir així l'Accessibilitat Universal, portant a la pràctica de manera immediata aquelles propostes que tècnica i pressupostàriament es poden complir, i planificant les que suposen una inversió o requeriments tècnics de major envergadura.



06 Actuacions en desenvolupament actual



Capítol 6 **ACTUACIONS EN DESENVOLUPAMENT ACTUAL**

El compromís de FGV amb l'accessibilitat i la millora dels serveis que presta pensant en la ciutadania no s'inicia amb aquest Pla. FGV, com a empresa pública prestadora de servei públic, ha tingut entre els seus objectius i prioritats donar resposta a les demandes i peticions que comporten fer més fàcil i còmode l'ús i gaudi dels trens i tramvies.

En aquest sentit, junt amb el Pla d'Accessibilitat de 2008, s'estan desenvolupant, en coordinació amb diferents entitats, les següents actuacions:

a. EN ESTACIONS I ANDANES

1. Planificació d'adaptació d'estacions en Metrovalencia per a plataformes PMR i accés al tren en dotze estacions previstes a finals de 2017-2018.

- En 2017: Païporta, Lliria, Benaguasil 2n, La Canyada, Machado, Mislata, Mislata - Almassil, Faitanar, Manises, Rosas, Ayora i Aragón en Metrovalencia. Benidorm, Dénia i l'Alfàs del Pi en TRAM d'Alacant.

- En 2018: Seminari - CEU, Moncada - Alfara, Burjassot-Godella, Sant Isidre, Picanya, Picassent, Carlet, La Pobla de Vallbona, Massamagrell i Bailèn en Metrovalencia. Teulada i Gata en TRAM d'Alacant.

- **ESTACIONS EXECUTADES A MODIFICAR.** Estacions que la plataforma s'ha de desplaçar o ampliar: TorrentAVINGuda, La Cova, La Presa i Masia de Traver.



2. Implantació de senyalística en braille i ubicació de plànols en relleu i plànols direccionals en la xarxa de Metrovalencia i TRAM d'Alacant Estacions on s'implantaràn: Plaça Espanya, Bailèn, Xàtiva, Àngel Guimerà i Colón, amb un pla específic en la pròpia seu de l'ONCE en Plaça Espanya. A Alacant s'instal·larà en l'estació de Luceros i en la Delegació Territorial de l'ONCE.



3. Seguiment de l'ús i utilització dels **bucles magnètics** que es troben a Alboraya-Palmaret i a Alboraya-Peris Aragó.



4. Anàlisi i seguiment de les estacions de Metrovalencia i TRAM d'Alacant, dades estadístiques i elements a millorar, desenvolupat permanentment per la Direcció de Clients i Accessibilitat. Estudi que arreplega totes les deficiències per a la seua immediata (en tant que siga possible) solució.

5. Prova de telecomandament per a l'**obertura d'ascensors** en l'estació d'Amistat. Es prepara estudi de telecomandament en les estacions de Xàtiva, Colón i Quart de Poblet.

6. Tots els **ascensors**, en el seu accés en la superfície, tindran clarament **identificats**



els logos de Metrovalencia i TRAM d'Alacant a fi d'evitar confusions i facilitar l'accés clar a les nostres instal·lacions. Per a això, es reservarà, a pesar de les campanyes publicitàries, un espai mínim per a la fixació dels nostres logos identificatius.

7. Dos prototips de **mobles FLAP, màquines de validació** d'INDRA i SICE en Quart de Poblet i Benimaclet en Metrovalència. En 2017 i 2018 s'incorporaran en: Plaça Espanya, Colón, Xàtiva i Àngel Guimerà en Metrovalència, Luceros, Mercado i Marq en TRAM d'Alacant.

8. Instal·lació en 2017 de **línies de validació** mitjançant flaps en l'estació de Benidorm.



b. EN TRENS I TRAMVIES

1. En unitats METRO

La valoració de la conversió de les unitats de primera i segona sèrie de metro a les de tercera:

Portes

Pintat exterior **BLANC** en la seua totalitat per a establir contrast de color amb el color negre del vidre en carrosseria.

Pintat interior **PISTATXO** en la seua totalitat. Contrast amb el blanc general.

Portes extremes de cada costat.
Inserció de pulsador adaptat d'obertura.
Obertura des de cabina de conducció.

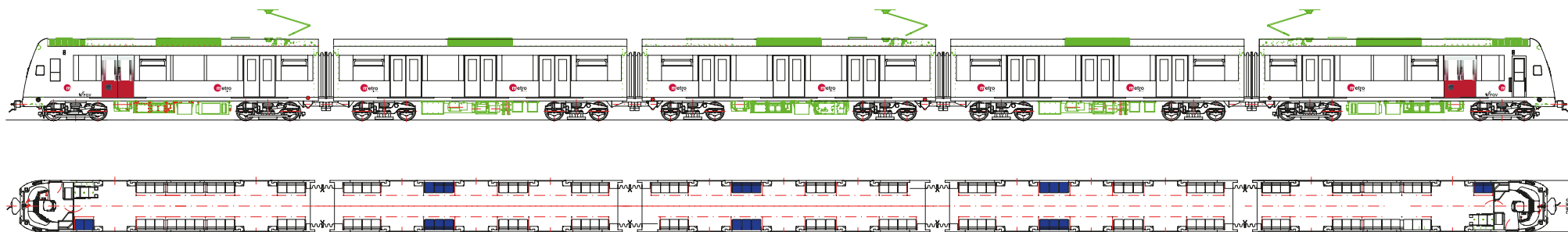
En procés

Substitució de seients **PMR** retràctils, per buit i barres, en primera i segona sèrie per a unificar-lo a la tercera.

Proves de substitució de seients de metall recoberts de tela per seients de plàstic, amb la previsió que els seients reservats siguen de color **BLAU ELÈCTRIC** per indicacions de **l'ONCE**, i del mateix color el pictograma de l'indicatiu actual.

Doble capa - Tela ignífuga -Resistent a talls-Resistent a netejadors de tintes.

Estudi i desenvolupament d'obertura de les portes de la capçalera de tren amb pulsador en el lateral a altura accessible.



2. En unitats TRAMVIA:

Sèrie 3800:

- Es va finalitzar el vinilat exterior amb la configuració actual de portes amb **ROIG i BLANC**.
- S'ha instal·lat il·luminació d'avís de tancament de portes.
- Està en procés la substitució de seients d'entapissats per plàstics amb **PMR en ROIG**.
- Es realitzarà també als tramvies Bombardier sèrie 4200 i Tren Tram Vossloh sèrie 4100.
- Està en procés el renovat interior amb portes en **ROIG**, buscant el contrast de color.

Sèrie 4200:

- En ser unitats més recents, vénen ja amb les diferenciacions adequades a norma.
- S'està preparant la substitució de seients d'entapissat tela **VERDA** per rígids plàstics.
- Les portes (costat extern) tenen la part inferior d'un color diferent del de la carrosseria **BLANC-GRIS**.
- Disposen de pulsadors lluminosos de grandària significativa per a la seua fàcil localització.
- Les portes (costat intern) són totes de color **BLANC** amb pulsador lluminós.
- En el TRAM d'Alacant s'estan instal·lant vinils grans amb el pictograma d'accessibilitat per a Persones amb Mobilitat Reduïda en les dues portes, per unitat en què existisca botó d'obertura de portes per a **PMR**, en els tramvies de la sèrie 4200 adquirits en el 2006-2007 que no disposen del dit vinil procedent de fabricació i, d'aquesta manera, s'equipara la senyalització d'accés per a **PMR** en tots els tramvies de la sèrie 4200.
- Els tramvies de la sèrie 4200 adquirida en 2012, compleixen la nova normativa europea sobre accessibilitat tant per a persones sordes com per a persones cegues. Aquella normativa no obliga d'adaptar els tramvies adquirits en 2006.
- Instal·lació de telecomandament per a l'obertura i tancament de la porta de la cabina de la màquina expenedora de Creueta en el TRAM d'Alacant.





c. SISTEMES DE VENDA, INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

1. Incorporació de **pantalles informatives** en les línies del Tramvia en Metrovalencia, exercici 2017-2018.

2. Per a reforçar la informació visual dels horaris del TRAM d'Alacant, Instal·lació d'una **pantalla informativa d'horaris en el vestíbul de l'estació d'ADIF Alacant Terme**, per a informar de tots els horaris i línies del TRAM d'Alacant. De la mateixa manera, es farà un conveni amb **ADIF** per a la implantació de pantalles de la xarxa de Metrovalencia en l'Estació del Nord i Joaquín Sorolla.

3. En l'estació de Luceros hi ha una finestreta de menor altura per a Persones amb discapacitat, que s'obrirà al públic en enguany 2017, i estarà dotada de tots els instruments tecnològics necessaris.

4. Incorporació de nous **missatges locutats** en trens i estacions per temes i temps, incidint en els de seguretat. Preparació d'informació visual i auditiva

per megafonia i teleindicadors en trens i estacions.

5. Es realitzarà una prova pilot per a la **locució de la destinació dels trens** en aquelles estacions per on circulen trens amb més d'una destinació. Aquesta aplicació es desenvoluparà per fases en les estacions de Metrovalencia i TRAM d'Alacant, començant per aquelles més pròximes a les instal·lacions de **l'ONCE** i aquelles que tinguen major freqüència de passatgers.

6. Incorporació d'un **programa informàtic** per a la gestió i coordinació de tots els missatges en teleindicadors i megafonia del TRAM d'Alacant.

7. Actualització permanent de la **senyalística** en trens i estacions, facilitant la seua visibilitat i fàcil enteniment per al trànsit i recorreguts per les estacions.

8. Formació en el llenguatge de signes. Els cursos de comunicació en llengua de signes pretenen donar una visió global de

la comunitat sorda, de quines són les seues característiques i idiosincràsia, així com donar a conèixer la seua llengua. La llengua de signes, es una llengua completa amb una gramàtica, una semàntica i una sintaxi pròpia que, a diferència de la llengua oral, es basa en una modalitat visual i gestual. Es pretén, per tant, que personal de FGV tinga la capacitat d'establir una comunicació bàsica amb persones sordes, conèixer la cultura i els trets més importants de la comunitat sorda, i la situació actual d'aquest col·lectiu en els diferents àmbits socials.

9. Revisió del web per a “accessibilitat en el web i el web accessible” per a aconseguir la triple, en els web de FGV, Metrovalencia i TRAM d'Alacant. En els nous webs volem acostar-nos el més possible a les recomanacions que fa el W3C amb referència a la WAI-ARIA 1.0 (Accessible Rich Internet Applications); aquesta especificació proporciona una ontologia

de rols, estats i les propietats que defineixen elements de la interfície d'usuari accessibles i es poden utilitzar per a millorar l'accessibilitat i la interoperabilitat de contingut web i aplicacions, elements que ara no en tenen, i facilitar els controls a través de teclat (per exemple els formularis i la consulta d'horaris). També s'inclourà en les seccions que ho permeten, un programari de reconeixement de veu.

En definitiva, s'utilitzaran les tecnologies i les pautes que recomana el W3C. D'aquesta manera s'aconseguirà la verificació oficial que el web compleix les exigències i afegir el segell a peu de pàgina. D'altra banda, els nous portals web es dissenyaran mode 'responsive'; açò permetrà que el contingut s'adapte a qualsevol dispositiu per a la seua correcta visualització.



10. Incorporació per a la revisió de tots els **plecs de condicions** per a assegurar el compliment de la legislació i les nostres directrius en matèria d'Accessibilitat.

11. Estudi i adaptació de **màquines auto-venda accessibles**, en desenvolupament el plec de condicions per a la concreció del model propi i la licitació per a l'adquisició de 54 noves unitats accessibles. Les màquines auto-venda de 2008 estan preparades per a **navegació per veu**, grandària de lletra i cromaticitat del color i van ser dissenyades amb ajuda de l'ONCE. Es procedirà al desenvolupament de màquines auto-venda accessibles i només de pagament de crèdit, amb la previsió d'iniciar el canvi de totes les que avui estan vigents, que daten de 2003, a partir de 2018. S'està treballant en prototips i anàlisi d'altres sistemes ferroviaris per a modernitzar les nostres màquines auto-venda, i garantir que les noves que s'incorporen a la xarxa de FGV siguin accessibles en tots els sentits possibles.



FGV està treballant en el desenvolupament d'una màquina auto-venda que complisca els requisits legals en matèria d'accessibilitat universal i done resposta al nombre més gran de persones, siguen quins siguen les seues necessitats. Així s'obtindrà una major comoditat.

El seu disseny permetrà que puga ser utilitzada tant per persones en cadira de rodes com per persones sense discapacitat. Ocupa molt poc espai, sent possible ubicar-la pràcticament en qualsevol lloc. A més, en ser dissenyada en xapa d'acer, la dota d'una alta resistència a colps o canvis de temperatura. D'altra banda, està realitzada de manera que siga completament estable sense riscos de caigudes. També és possible la seua fixació al sòl.

Els equips compliran amb tota la normativa actualment vigent quant a accessibilitat i interoperabilitat i, per tant, tindran un disseny les dimensions del qual faciliten l'ús a persones amb discapacitat i/o amb mobilitat reduïda. Per a això, hauran de respectar unes mesures mínimes exigides per normativae, es a dir que, per a l'amplària entre els suports de la màquina, caldrà respectar una distància mínima de 1.000 mm. Per a l'altura del moble al sòl una distància mínima de 800 mm. Per als elements d'interfície de la màquina una altura entre 800 i 1100 mm.



En la instal·lació dels equips haurà de respectar-se una distància mínima a qualsevol obstacle posterior a aquella de 600 mm per a facilitar l'entrada de la cadira de rodes al buit entre suports de la màquina.

Els equips disposaran d'una aplicació de venda mitjançant navegació per missatges de veu, per a clients cecs o amb deficiència visual, semblant a la ja instal·lada en les actuals expenedores de venda automàtica de FGV.





Les zones de navegació mostrades en la pantalla tàctil de 19 polzades aniran identificades en els extrems del monitor mitjançant etiquetes en braille per a facilitar-ne als clients la localització.

L'aplicació de navegació per veu, igual que en les actualment instal·lades, disposarà d'una guia d'iniciació d'ús per a clients no familiaritzats amb aquella.

Els elements d'interfície de la màquina han d'estar disposats sobre el seu frontal, i a una altura entre 800 i 1.110 mm, per a facilitar la venda a persones de mobilitat reduïda o discapacitat física.

Tots els elements hauran de portar la senyalística corresponent que els identifique amb claredat. Així mateix, hauran de portar una etiqueta en braille amb el text que n'identifique la funcionalitat de cadascun.

A cada un dels costats del monitor aniran disposades les etiquetes en braille per a facilitar la localització de les zones del menú de navegació per veu

per a invidents o deficients visuals. Un total de 59 màquines noves s'incorporaran entre 2017 i 2019.

12. Es procedirà en 2017 a **reposar i revisar el llenguatge braille** de les ranures d'introducció de targeta i emissió de tiquets, en totes les màquines expenedores de Metrovalencia i TRAM d'Alacant, tant embarcades com d'estació.

13. Inici de tràmits per a la redacció de tots els textos de FGV en mode **"Lectura fàcil"**. Tots els textos i documents que es dirigeixen als clients i al públic en general seran "traduïts" en mode lectura fàcil, que segueixen les directrius Internacionals de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) i d'Inclusió Europe quant al llenguatge, el contingut i la forma.

La Lectura fàcil es dirigeix a totes les persones, en especial a aquelles que tenen dificultats lectores transitòries (immigració, incorporació tardana a la lectura, escolarització deficient...) o permanents (trastorns de l'aprenentatge, discapaci-

tat, senilitat...).

14. Incorporació de la **formació, conscienciació i sensibilització en accessibilitat** en el pla de formació de l'empresa.

15. Reunions amb **col·lectius de la discapacitat** per a intercanvi d'idees, suggeriments i solucions. El permanent contacte i relació amb totes les entitats no sols té sentit per a la preparació d'aquest Pla, sinó que pretén ser una constant de FGV per a tenir una interlocució contínua que ens ajude a perfeccionar diàriament, anticipar-nos i donar respostes de present i amb perspectives de futur.

16. **Estudi comparatiu** amb altres empreses ferroviàries per a estar pendents de millores i accions vàlides a adaptar en FGV. L'equip de la Direcció de Clients i Accessibilitat, estarà en permanent estudi i anàlisi de les actuacions que en matèria d'accessibilitat es desenvolupen en altres empreses del sector de l'àmbit europeu, per a tenir

present totes les innovacions i accions que es desenvolupen i es puguem adaptar al nostre sistema de metro i tramvia. Junt amb aquests estudis d'anàlisi comparada permanent, es participarà activament en ATUC per a establir taules de treball que ajuden a compartir experiències i intercanviar iniciatives que milloren l'accessibilitat i augmenten l'autonomia, comoditat i seguretat de totes les persones.

17. Inici tràmits i actuacions per a aconseguir la **Certificació Accessibilitat 1700001 -2**. Es tracta de Sistemes de Gestió, aplicació de criteris i directrius i vigilància actual i previsió de l'anticipació legal. Prioritat en la **SEGURETAT i en la DIGNITAT**. Compatible amb els sistemes actuals de Qualitat. **CERTIFICACIÓ PER LÍNIES**. Criteris per al manteniment de l'accessibilitat aconseguida.



07 Propostes i actuacions a implantar



Capítol 7 **PROPOSTES I ACTUACIONS A IMPLANTAR**

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, en el seu compromís real i permanent per aconseguir l'Accessibilitat Universal i millorar els paràmetres d'autonomia, seguretat, comoditat i facilitat en el viatge, establirà, després del diagnòstic específic que es realitzarà en cada estació, unitat mòbil i sistema de peatge i comunicació, un annex a aquest Pla que concretarà les actuacions a desenvolupar en terminis, prioritats i pressupostos. Aquest annex, amb projectes i quantitats pressupostàries específiques, s'incorporarà al Contracte Programa i es contemplaran anualment en els pressupostos d'inversions de FGV.





a. ADAPTACIÓ D'ESTACIONS I NOVES EDIFICACIONS

1. Totes les noves estacions, baixadors o instal·lacions destinades a l'ús i freqüència de viatgers que construisca FGV compliran, com no pot ser d'una altra manera, totes les **observacions tècniques que establisca la legislació vigent i, en concret, allò que s'ha arreplegat** en el Reial Decret 1.544/2007, de 23 de novembre, i Reial Decret 173/2010, de 19 de febrer, pel qual es modifica el codi tècnic d'edificació en matèria d'accessibilitat, així com totes les millores tècniques addicionals que FGV considere per a millorar i anticipar-se a les demandes de futur.

2. Arreplegant l'article 26 del Reial Decret Legislatiu de 2013, FGV es compromet que les **normes tècniques sobre edificació** inclouran previsions relatives a les condicions mínimes que hauran de reunir els edificis de qualsevol tipus, per a permetre l'accessibilitat de les persones amb discapacitat.

3. Plataforma en les andanes “altiplans” per a accés directe al cotxe en totes les estacions de la xarxa.

a. Amb el seguiment de la planificació dels anys 2017 i 2018, s'establirà una contínua actuació en les diferents estacions pendents, per a aconseguir que **totes les estacions de la xarxa** tinguen garantit l'accés en les portes de capçalera i en les estacions de tramvia.

b. Les andanes tindran plataforma en l'andana per a equiparar l'andana al cotxe, existint provisionalment planxes metàl·liques que salven la distància entre cotxe i andana.

c. Banda d'advertència de perill. Adossada a l'anterior, s'ha de col·locar una franja d'advertència de perill pròxim, de botons de relleu de color groc viu i reflector.



En 2018 es condicionaran:

Seminari - CEU, Moncada - Alfara, Burjassot-Godella, Sant Isidre, Picanya, Picassent, Carlet, la Pobla de Vallbona, Massamagrell i Bailèn.

Les estacions que queden pendents per als pròxims exercicis:

Horta Vella, Masies, Massarrojos, Rocafort, Godella, Burjassot, València Sud, Torrent, Col·legi del Vedat, Realon, Sant Ramon, Omet, Espioca, Font Almaguer, Alginet, Ausiàs March, Benimodo, l'Alcúdia, Montortal, Massalavés, Alberic, Villanueva de Castellón, Benaguasil 1r, Torre del Virrei, Montesol, el Clot, Entrepins, La Vallesa, Fuente del Jarro, Campament, Cantereria, Rafelbunyol, la Pobla de Farnals, Museros, Albalat dels Sorells, Foios, Meliana i Almàssera.

S'hauran d'ajustar les rampes d'accés en La Isleta i Les Llances en TRAM d'Alacant.

Especial atenció requereix **l'estació València Sud**, que necessita ser adaptada dins de les seues possibilitats estructurals. Aquesta estació té alguns elements que permeten l'accessibilitat parcial, com rampes, interfon, màquina auto-venda amb locució, teleindicadors, megafonia i senyalització de línia groga de perill en les andanes. El problema d'aquesta estació és d'accés físic i trànsit entre les seues andanes. Serà necessari un estudi de viabilitat per a la implantació de determinades estructures que faciliten la seua accessibi-

litat global, tant pel que significa dins de la xarxa, com per la intermodalitat plantejada amb el pàrquing adjacent. En tot cas, és urgent la il·luminació interior del pas inferior entre andanes.

De la mateixa manera, es realitzarà un estudi d'accessibilitat específic de **l'estació de MARQ** d'Alacant. En tractar-se d'un únic accés per a persones amb discapacitat i carrets de bebè mitjançant ascensor, s'ha d'elaborar un protocol d'actuació per a garantir els accessos físics, la compra de

bitllets, el trànsit intern i la seguretat en tota la instal·lació. S'han d'instal·lar màquines d'auto-venda en l'ascensor.



4. Ubicació de **protecció en l'eixida dels ascensors** i l'andana per a seguretat davant de la trapa de vies.

5. Adequació de totes les **lluminàries** per a garantir els luxes establits en la legislació i evitar espais en ombra i llampades. Es reforçarà la il·luminació de les estacions més defectuoses, tant en l'interior com en l'exterior, mitjançant un pla d'acció plurianual que substituisca lluminàries deficientes i implant nous sistemes més potents i amb estalvi energètic.

Es tracta, per tant, de reforçar la il·luminació del conjunt de l'estació i dels Centres d'Atenció al Client i taquilles.

6. Així mateix, es revisaran, substituiran i reforçaran la il·luminació de tots els opis i marquesines que continguén informació d'horaris, plans de xarxa i promocions.

7. Revisió permanent i canvi de criteris de manteniment per al funcionament **d'escal·les mecàniques i ascensors**, per a garantir una més ràpida i eficaç reparació i posada en marxa en cas d'incidència. S'automatitzarà la comunicació de les avaries en escal·les mecàniques i ascensors per a la seua ràpida posada en servei en cas d'avaria.



8. S'elaborarà, junt amb l'Àrea d'Operacions i les línies i, emmarcat en el Pla d'Autoprotecció de FGV, un **protocol d'actuació** per a assistir un viatger de mobilitat reduïda o carret de bebè que es troben en una estació i no s'hi puga utilitzar l'ascensor.

9. En les **escales mecàniques** es marcarà la vora i els laterals de cada escaló amb una banda de 5 centímetres de pintura groga reflectora i es garantirà en els ascensors la locució i l'accés als seus comandaments.

10. Les escales i rampes es dotaran de **baranes** en ambdós costats i a dos nivells. Hauran de ser contínues i acabar a una distància de 45 centímetres, abans i després del tram d'escales.

11. Incorporació **d'elements isquiàtics** per a millorar el suport i descans en les andanes.

12. Els **ascensors estaran ben senyalitzats** i es dotaran d'una botonera amb macrocaràcters en alt relleu i braille contrastat amb el parament, amb indicador lluminós i acústic.



13. Encaminaments interiors en les estacions i paviment especial d'atenció en el bord de l'andana. El paviment dels itineraris interiors accessibles serà de material amb acabat superficial no lliscant, i amb contrast de color respecte de la resta del paviment de l'estació.

14. Ubicació de **línia lumínica parpellejant** d'advertència en totes les andanes, junt a la línia groga d'advertència al llarg de tota l'andana.

15. Implantació de prototips de localització i encaminament, i alertes per telèfon mòbil i veu mitjançant sensors en les andanes, per a millorar l'assistència als usuaris amb discapacitat, s'ubicarà el prototip en una primera estació per a guiar i alertar de la ubicació, serveis de l'estació i alertes de perill, així com l'anunci de la destinació dels trens en circulació per l'andana. S'implantarà, per tant, un sistema de balises equipades amb Bluetooth que guien els discapacitats visuals a través de les instal·lacions utilitzant instruccions sonores.

16. Geolocalització dels punts més conflictius en accessibilitat en tota la xarxa i accessos contigus a les estacions mitjançant Google Maps o sistemes semblants a través d'App, que concreten els millors itineraris locutats per a facilitar l'accés a l'estació i el trànsit per les estacions.

17. Es revisarà el disseny negre de les parades i la imatge en les estacions del TRAM d'Alacant per a fer-lo més clar, dinàmic i amb la informació més accessible, intel·ligible i còmoda per a tot tipus de discapacitat visual, sense trencar la línia d'imatge de la marca TRAM d'Alacant.



b. ADAPTACIÓ DE TRENS, TRAMVIES I NOU MATERIAL MÒBIL

1. Tots els plec de condicions tècniques i administratives necessaris per a la **compra i adquisició de nou material mòbil** seran analitzats per la Direcció de Clients i Accessibilitat, per a garantir el compliment de la legislació vigent en matèria d'accessibilitat, inclús la incorporació, si és possible, de mesures o propostes analitzades per la Direcció de Clients i Accessibilitat, que suposen una millora de la legislació i una anticipació a les futures demandes en aquesta matèria.

2. **Canvi de color i entapissat** dels seients i color específic per a seients reservats en les sèries del Tramvia 3800 de Siemens i 4300 de trens Vossloh.

3. Instal·lació de **pilots lluminosos** en totes les portes en l'interior i en l'exterior dels trens.

4. S'instal·larà el **so acústic i els senyals lluminosos** d'avís de portes habilitades per a persones cegues i sordes en els tramvies del TRAM d'Alacant adquirits en el 2006.

5. **Eliminació dels seients abatibles** (agafadors) en tots els trens per a aconseguir major

espai per a cadires de rodes en el cotxe.

6. Anclatges. S'establiran les correccions necessàries en els trens perquè les **cadires de rodes vagen ancorades** pel seu xassís al terra del cotxe, amb suficient rigidesa i amb dispositius versàtils i fàcil col·locació. La persona usuària de la cadira de rodes podrà portar col·locat un cinturó de seguretat de com a mínim tres punts d'ancoratge.

7. Estudi d'incorporació de **pulsador en les portes de capçalera** a altura accessible per a l'obertura de portes.

8. Informació periòdica emesa **pels teleindicadors** interns i pels sistemes de megafonia en els trens.

9. Es revisarà i ubicarà la senyalització en **lenguatge braille** dels pulsadors d'obertura de portes i sol·licitud de parada de totes les unitats Tren Tram i Bombardier en el TRAM d'Alacant.





c. SISTEMES DE VENDA, INFORMACIÓ I COMUNICACIÓ

1. Instal·lació de **teleindicadors informatius en totes les línies del tramvia** en Metrovalencia i TRAM d'Alacant. Cada andana de cada baixador del tramvia disposarà d'1 teleindicador alfanumèric de leds, a doble cara i 3 línies de com a mínim 21 caràcters per cara. En cada una de les 3 línies es podrà mostrar el temps restant per al pas dels tramvies. A més, la línia inferior és commutable a manera de línia d'informació dinàmica per a mostrar missatges d'atenció al client. Quant a l'apartat d'accessibilitat, **els teleindicadors disposaran d'un sistema de síntesi de veu** de la informació mostrada en pantalla a petició segons el **pulsador Ciberpass**.

2. Revisió permanent dels **portals web i les aplicacions mòbils** per a garantir l'accessibilitat, garantir la doble a d'accessibilitat actual i aconseguir la triple A.

3. S'instal·laran pantalles informatives en l'estació de Benidorm. Les pantalles



d'informació dinàmica es dimensionaran per a mostrar noms i paraules completes, admetent-se abreviatures de fàcil comprensió.

4. Mostradors i Centres d'Atenció al Client. On existisquen mostradors per a venda de títols de transport, mostradors d'informació i punts d'assistència al viatger, se'n millorarà la identificació. Almenys un mostrador serà accessible garantint aquestes tres funcions, d'acord amb la norma tècnica específica corresponent. Es reforçarà la il·luminació interior de tots els centres.

5. Substitució de 59 **màquines auto-venda**, eliminant les més antigues de 2003. Compliran els criteris d'accessibilitat física i sensorial. L'any 2018 s'incorporaran entre 14 i 29 noves màquines i la resta fins a 59 en el 2019, quan estaran instal·lades i en funcionament.



ESTACIÓ TÚNEL	PANTALLES 40 polzades		
Túnel	Ves1	Ves2	Total
TorrentAVINGUDA	1	1	2
Safranar	1	1	2
Patraix	1		1
Jesús	1		1
Pl. Espanya	1		1
Àngel Guimerà L1	1	1	2
Túria	1	1	2
Campanar	1	1	2
Beniferri	1		1
Benimàmet	1		1
Les Carolines-Fira	1		1
Aeroport taquilla	1		1
Aeroport CAC	1		1
Rosas	1		1
Manises	1		1
Salt de L'Aigua	1	1	2
Quart de Poblet	1		1
Faitanar	1		1
Mislata Almassil	1	1	2
Mislata	1	1	2
Nou d'Octubre	1	1	2
Av. del Cid	1	1	2
Àngel. Guimerà L3-5-9	1		1
Xàtiva taquilla	1	1	2
Xàtiva CAC	1		1
Colón taquilla	1		1
Colón CAC	1		1
Alameda	1	1	2
Facultats	1	1	2
Benimaclet taquilla	1	1	2
Benimaclet CAC	1		1
Machado	1	1	2
Alboraya-Palmaret	1		1
Alboraya-Peris Aragó	1		1
Bailén	1	1	2
Aragón	1	1	2
Amistat-Casa Salud	1	1	2
Ayora	1	1	2
Marítim-Serrería	1		1

TOTAL	39	19	58
--------------	-----------	-----------	-----------

ESTACIÓ SUPERFÍCIE	PANTALLA 21 polzades
Superfície	Vestíbul
Rafelbunyol	1
Pobla de Farnals	
Massamagrell	1
Museros	1
Albalat dels Sorells	1
Foios	1
Meliana	1
Almàssera	1
Llíria	1
Benaguasil 1r	1
Benaguasil 2n	1
L'Eliana	1
La Canyada	1
Paterna	1
Campament	1
Cantereria	1
Bétera	1
Seminari-CEU	1
Moncada-Alfara	1
Massarrojos	1
Rocafort	1
Godella	1
Burjassot-Godella	1
Sant Isidre	
València Sud	
Païporta	
Picanya	1
Torrent	1
Picassent	1
Font Almaguer	1
Alginet	1
Carlet	1
L'Alcúdia	1
Alberic	1
Villanueva de Castellón	1

31

TOTAL
89

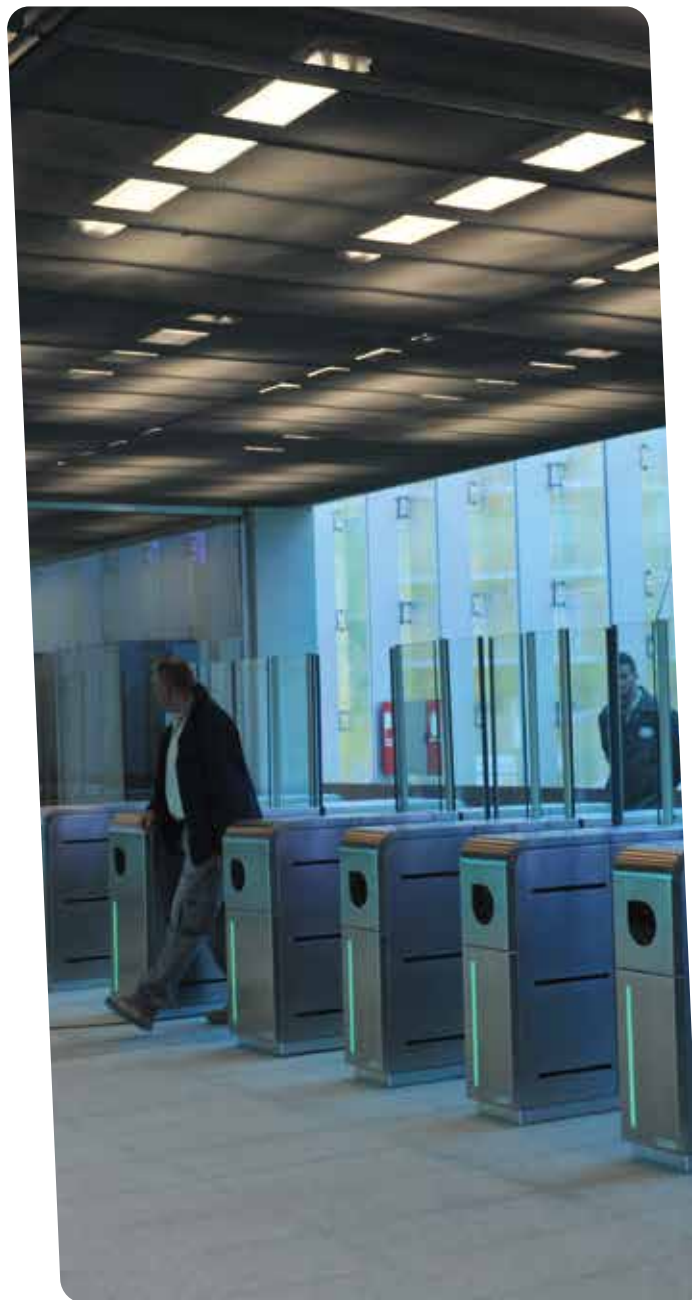


Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

6. S'instal·laran progressivament en totes les estacions els **mobles flap i màquines de validació** i comprovació de nombre de viatges restants per a l'accessibilitat a l'andana, reubicant els sistemes de contacte a l'altura necessària per a la seua fàcil utilització. Els flap accessibles s'incorporaran de manera prioritària en Plaça d'Espanya, Xàtiva, Colón, Àngel Guimerà, Luceros, Mercado i Marq, igual que avui existeix en Quart de Poblet. Instal·lació de **línies de validació** mitjançant flaps accessibles en l'estació de **Benidorm**.

7. Es revisaran i substituiran de manera plurianual amb el pressupost d'inversions propi els interfons en les andanes, **garantint l'audició** i la comunicació. En el tram d'Alacant fins a Benidorm hi ha interfons en la major part de baixadors; s'instal·laran on no n'hi haja.

8. Pla de **revisió i substitució** dels teleindicadors en les estacions. Inversió Plurianual perquè tots els teleindicadors siguen fàcilment llegibles i intel·ligibles. En el TRAM d'Alacant es



disposa de teleindicadors en tots els baixadors des de Luceros a Benidorm i falta la seua instal·lació des de Benidorm fins a Dénia.

9. Se substituiran i milloraran els **sistemes de megafonia** defectuosos en estacions. Pla de reposició i modernització Inversió Plurianual. Es proporcionarà de manera visual i acústica la informació bàsica per als viatgers. Es consideraran informacions bàsiques les variacions d'última hora, incidències o situacions d'emergència. La informació parlada serà coherent amb la informació visual que es proporcione. Tota informació emesa per megafonia en les andanes es donarà simultàniament en panells o monitors accessibles.

10. Implantació de sistemes de **locució que concreten la destinació dels trens** en aquelles estacions per on circulen trens amb més d'una destinació. Aquesta aplicació es desenvoluparà per fases en les estacions de Metrovalència i TRAM d'Alacant, començant per aquelles més pròximes a les instal·lacions de l'ONCE i aquelles que tinguen major freqüència de passatgers.



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

11. S'instal·larà **megafonia** per a avisos acústics en totes les estacions de Metrovalencia i TRAM d'Alacant amb especial atenció a l'estació de Luceros d'Alacant, que requereix sistemes d'informació acústica immediata que informen sobre l'eixida del tren que es troba en l'andana i la seua destinació. Açò és fonamental tant per a persones cegues com per a la resta de viatgers.

12. S'incorporarà un **bucle d'inducció magnètica** per a les persones amb deficiència auditiva almenys en les estacions de major freqüència de viatgers, tant en superfície com subterrànies.

13. Senyalística. Com en l'actualitat, la informació visual serà llegible en totes les condicions d'il·luminació general, contrastarà amb el fons sobre el qual està presentada, i serà coherent i simultània amb la informació parlada que es proporcione. S'implantarà una senyalística específica on la informació tacte-visual es donarà a les persones amb discapacitat visual o intel·lectual o del desenvolupament. No existiran més de 3 pictogrames junt amb una única fletxa de direcció.

14. Es dissenyarà un **nou manual d'identitat corporativa del TRAM d'Alacant**. L'objectiu d'aquest manual és canviar el fons negre que existeix en els panells d'horaris amb la finalitat de que la seua lectura siga més fàcil i a més es complisca amb les condicions de senyalística per a persones amb problemes visuals.

15. Nou Call-center en Metrovalencia d'atenció al client per a facilitar la recepció i contestació de crides i fer-ho més ràpid i eficaç.

16. Inici d'estudis per a facilitar l'Accessibilitat a persones amb **discapacitat cognitiva, intel·lectual o del desenvolupament**. Junt amb entitats i professionals, es desenvoluparà una taula de treball per a la implantació d'actuacions que ajuden al trànsit per les estacions, l'accés als trens i a la informació i comunicació a persones amb discapacitat intel·lectual, del desenvolupament o cognitiva. S'aniran implantant progressivament les actuacions conforme es concreten les propostes de la taula.

FGV vol donar la major i millor resposta possible i, per tant, desenvoluparà un **pla**

específic per a augmentar l'autonomia en el viatge de les persones amb discapacitat intel·lectual, cognitiva o del desenvolupament.



17. Campanyes permanents d'informació i conscienciació respecte de tots els sistemes i serveis accessibles, el respecte a les àrees i zones destinades per a les persones amb mobilitat reduïda, l'ús de les tecnologies de la informació i, sobretot, el respecte i consideració a la utilització del servei i l'espai públic garantint la convivència.



d. PLA DE REVISIÓ I CONDICIONAMENT DE PASSOS A NIVELL

Objectiu: Paviments, amplàries, senyalització acústica i visual. Millores específiques en accessibilitat.

Nº ORDRE	EMPLAÇAMENT	PRIORITAT
1	Pas entre andanes de l'estació de Païporta costat VC	Molt alta
2	Pas a nivell AI-5	Molt alta
3	Pas entre andanes de l'estació Seminari-CEU costat VC	Alta
4	Paral·lelisme al Pas a nivell PI-7	Alta
5	Pas a nivell EM-4	Alta
6	Pas entre andanes de l'estació Burjassot-Godella costat VC	Alta
7	Pas a nivell B-6	Alta
8	Pas a nivell G-1	Alta
9	Junt amb Pas a nivell F1	Alta
10	Pas entre andanes de l'estació Godella costat BT	Alta
11	Pas entre andanes de l'estació Seminari-CEU costat BT	Alta
12	Pas a nivell P-5	Alta
13	Pas entre andanes de l'estació La Canyada, costat LL	Alta
14	Pas a nivell ALQ-12	Mitjana
15	Pas a nivell G-2	Mitjana
16	Pas entre andanes de l'estació Picanya, costat BT	Mitjana
17	Pas entre andanes de l'estació Moncada-Alfara, costat BT	Mitjana
18	Antic Pas a nivell C-9	Mitjana
19	Pas entre andanes de l'estació La Canyada, costat TA	Mitjana
20	Pas a nivell P-4 andanes de l'estació Foios, costat RA	Mitjana

S'analitzarà i estudiarà la implantació de senyalització en el sòl dels passos a nivell per a alertar els vianants abans d'un encreuament. Alertes d'avís i precaució.

Nº ORDEN	EMPLAZAMIENTO	PRIORIDAD
21	Pas entre andanes de l'estació Foios, costat RA	Mitjana
22	Pas entre andanes de l'estació Almàssera, costat AE	Mitjana
23	Pas a nivell B-5	Mitjana
24	Pas a nivell M-9	Mitjana
25	Pas a nivell P-1	Mitjana
26	Pas entre andanes de l'estació l'Eliana, costat TA	Mitjana
27	Pas entre andanes de l'estació l'Eliana, costat LL	Mitjana
28	Pas a nivell C-5	Mitjana
29	Pas a nivell F-2	Mitjana
30	Pas a nivell BEN-7	Mitjana
31	Pas entre andanes de l'estació Burjassot-Godella, costat BT	Mitjana
32	Pas a nivell C-4	Mitjana
33	Pas a nivell P-10	Mitjana
34	Pas a nivell ALQ-16	Mitjana
35	Pas a nivell M-8	Mitjana
36	Pas entre andanes de l'estació Campament, costat LL	Mitjana
37	Pas a nivell ALD-5	Mitjana
38/39	Pas a nivell ALD-5	Baixa
40	Pas a nivell ALG-4	Baixa
41	Pas a nivell MA-2	Baixa
42	Pas a nivell MA-4	Baixa
43/44	Pas entre andanes de l'estació Fuente del Jarro, costats LI i TA	Baixa
45	Pas a nivell P-6	Baixa
46	Pas a nivell MA-0	Baixa
47	Pas a nivell EM-3	Nula
48/49	Passos entre andanes de l'estació l'Alcúdia, costats BT/VC	Nula

e. PLANIFICACIÓ DE LES INVERSIONS I SEGUIMENT

El Consell de Direcció establirà i coordinarà el seguiment, control i execució de les inversions plurianuals necessàries en matèria d'accessibilitat, per a complir amb la legislació vigent en tant a les exigències com en els terminis, tal com estableix l'article 2 del Reial Decret 1.544/2007, de 23 de novembre:

Article 2. Transport ferroviari.

1. Les condicions bàsiques d'accessibilitat contingudes en l'annex I seran aplicables a les àrees d'ús públic i al material mòbil de tots els sistemes de transport ferroviari amb les especificacions que en ell s'indiquen. Entre elles, s'hauran de complir les disposicions establides en les especificacions tècniques d'interoperabilitat (ETI) sobre accessibilitat de les persones de mobilitat reduïda que estan vigents, segons les normes de la Unió Europea.

2. Les estacions que suporten un tràfic de viatgers superior a 1.000 viatgers/dia de mitjana anual o que es troben en capital de província, estaran adaptades al que disposa l'annex I, en un termini no superior a 8 anys des de la seua entrada en vigor, sempre que les actuacions per a l'adaptació resulten proporcionades. Aquestes estacions hauran de complir totes les especificacions de l'annex I.

3. Les estacions que suporten un tràfic de viatgers menor o igual a 1.000 i superior a 750 viatgers/dia, de mitjana anual, s'adaptaran al que estableix en l'annex I en un termini no superior a tretze anys des de la seua entrada en vigor, sempre que les actuacions per a l'adaptació resulten proporcionades. Aquestes estacions hauran de complir obligatòriament només les especificacions de l'annex I assenyalades amb un asterisc.

4. Les condicions establides en l'annex I seran aplicables en totes les noves estacions i les existents que se sotmeten a actuacions de transformació estructural, en els termes que preveu la disposició addicional primera, independentment del servei que presten i del nombre de viatgers actuals o previstos, a partir de dos anys de l'entrada en vigor d'aquest reial decret. Tindran caràcter obligatori quan així resulte d'acord amb els criteris assenyalats en els anteriors apartats 2 i 3.

5. Les condicions bàsiques establides en l'annex I, relatives al material rodador, seran d'obligada aplicació, des de la data de vigència d'aquest reial decret, a tot el material nou la compra del qual es formalitze després de dotze mesos des d'aqueixa mateixa data. El material rodador ja en servei, o la compra del qual s'haja formalitzat abans de dotze mesos des de l'entrada en vigor, s'adaptarà al que estableix en l'annex I en un termini no superior a tretze anys comptats des de la mateixa data, sempre que les actuacions per a l'adaptació resulten proporcionades, sense perjudici del que disposa l'apartat 3.5.3.

Les mesures relatives al material rodador només seran aplicables a aquell amb valor històric o patrimonial en la mesura que l'adaptació no supose detriment o pèrdua dels dits valors.

En coordinació amb les diferents àrees, es programaran anualment les inversions, tot prioritzant aquelles que es determinen per l'empresa a fi de cobrir les deficiències, donar resposta als diferents diagnòstics sobre els problemes en matèria d'accessibilitat i aconseguir, per tant, el compliment de la legislació vigent.

08 La innovació com a repte, estació i tren pilot



CAPÍTULO 8 LA INNOVACIÓ COM A REPTE, ESTACIÓ I TREN PILOT

FGV entén que l'Accessibilitat Universal està directament relacionada amb la qualitat dels serveis que l'empresa presta a tots els seus clients i, per tant, en els seus plans de qualitat i excel·lència se centra a atendre de manera permanent i constant les millores que suposen més autonomia, més comoditat i millor seguretat.

Dels estudis i anàlisis permanents, i del diàleg amb les diferents entitats, FGV, junt amb els seus procediments interns d'anàlisi, recepció i contestació de queixes, reclamacions i suggeriments, té un constant contacte amb les necessitats, demandes i expectatives dels clients i, per tant, l'obligació de donar resposta eficaç i eficient a les seues exigències.

Però no sols es tracta d'oferir solucions presents als problemes actuals. FGV assumeix el compromís també, en aquest pla de l'anticipació, d'imaginar i preveure les futures demandes

atenent als informes, anàlisi demoscòpics i estudis sociològics que de manera constant es consideren en l'empresa.

L'anticipació, el client del futur i els serveis venidors estan directament incardinats amb els processos de R+D+I, establint projectes i prototips d'estudi, junt amb socis i proveïdors tecnològics, que ens permeten estar a l'avantguarda, no sols donant resposta a les demandes existents, sinó tenint la capacitat d'imaginar i d'anticipar-se als problemes. Es tracta d'imaginar les respostes i preparar les solucions, no sols de complir la legislació vigent, sinó d'avançar-se als problemes i demandes del futur.

Per a això, s'involucrarà directament el departament de R+D+I de FGV, per a establir un contacte permanent i un pla de treball que atenga fonamentalment a la configuració de propostes i projectes de futur, vinculant-se en la mesura

possible als projectes europeus d'inclusió social i desenvolupament tecnològic aplicat a l'accessibilitat.



FGV com a inici, desenvoluparà:

a. Una estació pilot de “màxima accessibilitat” que pretindrà concretar l'estació del futur, és a dir, com hauran de projectar-se i edificar-se les estacions tant subterrànies com en superfície de metro i tramvia, i que contemplen totes les respostes a les màximes demandes en accessibilitat, perfeccions els sistemes d'accés, trànsit i informació, i suposen un model que s'ha de seguir en el futur de les edificacions i una guia clara en cas de la modificació de les actuals.

Atenent als estudis realitzats i les consideracions tècniques oportunes, es considera que l'estació que servirà de “model o prototip” sobre la qual treballar i realitzar diferents accions per a aconseguir “l'accessibilitat perfecta”, és l'estació de **Paterna**.

Aquesta estació compta amb tres andanes, accés amb rampa, pas inferior no accessible, pas a nivell senyalitzat però amb problemes de trànsit, falta informa-

ció en pantalles o teleindicadors, té un accés contigu amb pàrquing per a bicicletes i, finalment, està a 50 metres del Centre Ocupacional de Formació Francesc Esteve, que té un alumnat amb discapacitat física i cognitiva de més de 180 matriculats.

b. Tren pilot amb “màxima accessibilitat” de la mateixa manera que caldrà ajustar-se a les especificacions de les instal·lacions físiques, també s'analitzarà, junt amb tècnics proveïdors i tècnics propis totes les demandes d'accés, trànsit, informació i comunicació en el material rodador. Si bé, la Direcció de Clients i Accessibilitat està analitzant amb deteniment tots els plecs de condicions per a la compra o adquisició per part de FGV de material mòbil, també participarà, junt amb el departament de R+D+I, a establir l'anticipació respecte de les noves unitats per a quan l'empresa haja de fer noves compres i, en tot cas, establir directrius per a l'adequació de les sèries en circulació.



09 Estudis demoscòpics i diagnòstics tècnics permanents



Capítol 9 **ESTUDIS DEMOSCÒPICS I DIAGNÒSTICS TÈCNICS PERMANENTS**

FGV té en vigor des de l'any 2008 un Pla d'Accessibilitat que ha servit de guia per a millorar les condicions de viatge, l'autonomia, la igualtat i la dignitat de tots els seus viatgers. No obstant això, posteriorment al 2008, apareix diferent legislació de diferents àmbits territorials que fan adoptar noves mesures com les adés exposades, així com una anàlisi permanent del conjunt de la xarxa i serveis de FGV, des que el client pensa a viatjar fins que abandona l'estació de destinació.

Per a elaborar estratègies, planificació i criteris plurianuals d'inversions i determinar com evolucionen les mesures proposades en matèria d'accessibilitat en FGV, es compromet a realitzar:

1. Un estudi periòdic on s'establisca un **diagnòstic**, s'avaluen millores i deficiències i es concreten les inversions necessàries per a anar adaptant tota la xarxa a la legislació vigent i aconseguir els màxims paràmetres d'accessibilitat i així,



oferir la màxima autonomia, qualitat, igualtat i comoditat als seus usuaris, amb estricta compliment de la legalitat vigent aplicable al sector.

Aquest diagnòstic contindrà:

- **Anàlisi de la situació actual**, compliment de la legislació vigent de tot el procés de viatge: web, aplicacions mòbils, sistemes d'auto-venda, sistemes d'informació, accés estacions, accés tren i tots els elements que formen part del procés de viatge i la seua situació actual respecte de l'accessibilitat.

- **Detecció de deficiències** atenent a la legislació vigent de tot àmbit territorial.

- **Observacions i recomanacions** de futur que milloren quantitativament i qualitativament tots els serveis de FGV.

Se centrarà en les deficiències i recomanacions en:

- ✓ El portal web i de les aplicacions mòbils.
- ✓ Els sistemes d'auto-venda.
- ✓ Els sistemes d'atenció al client, punts d'informació, interfons i informació en paper.
- ✓ La senyalística.
- ✓ Els sistemes d'informació visual i auditiva.
- ✓ Els accessos a l'estació i els seus itineraris.
- ✓ Els accessos al tren i les seues condicions.
- ✓ L'anàlisi de cada sèrie de tren.
- ✓ El suport fotogràfic.

El primer diagnòstic detallat, on s'establiran totes les situacions deficitàries i crítiques i les actuacions immediates, es desenvoluparà en el primer semestre de 2017 i les seues conclusions seran incloses com a propostes de millora, amb les seues corresponents accions correctives, en els plans estratègics i plans de qualitat de FGV, comproment-nos així a l'esforç permanent per l'accessibilitat.

2. Junt amb el diagnòstic de seguiment, arreplega de dades de millora i el permanent esforç per aconseguir els criteris exposats, FGV desenvoluparà periòdicament **enquestes demoscòpiques i estudis sociològics per a:**

- Determinar la percepció que té el client de tots els serveis que ofereix FGV, entenent tot el “procés de viatge”, és a dir, des que un client pensa a viatjar fins que abandona l'estació de destinació.
- No es tracta només de valorar i conèixer les queixes i demandes, obser-

vacions i recomanacions possibles només en l'accés físic, sinó que es tracta de valorar i conèixer la percepció del client dels accessos físics a trens i estacions i trànsit en aquestes, però també la senyalística, els sistemes d'informació, megafonia, teleindicadors, interfons, web, aplicacions mòbils i tot allò que afecta el conjunt del viatge.

- Conèixer la importància que el client dóna a cada una de les accions empreses per FGV, per a millorar la seguretat, accessibilitat, autonomia i comoditat, de manera que es puguin prioritzar les actuacions que tenen major impacte en la satisfacció del client.
- Conèixer la tipologia de client que freqüenta FGV, les seues necessitats, valoracions i el potencial client de futur.
- Incloure preguntes addicionals (en nombre o grandària mostra variable, segons la seua complexitat i adequació al temps estimat de duració del qüestionari),

que permeten conèixer l'opinió dels clients sobre aquells aspectes més conjunturals o relacionats amb canvis implantats.



Es tractaran, almenys, les següents preguntes i temes:

- Accessibilitat física: accés a l'estació des del carrer. Ubicació, senyalització i funcionament dels ascensors, escales mecàniques, rampes, entrada i eixida de trens. Trànsit per l'estació: senyalització, desplaçaments, indicacions especials, braille. Recorreguts interns atenent a les diferents tipologies de discapacitat.
- Informació acústica trens, tramvies i estacions.
- Informació lumínica, pantalles, teleindicadors en trens, tramvies i estacions.
- Valoració de bucles magnètics, informació relleu, braille i contrast de color.
- Funcionament i ubicació de senyalística per a persones amb mobilitat reduïda o discapacitat
- Funcionament de màquines auto-venda.
- Funcionament i ubicació de interfons.
- Funcionament del web i aplicacions pròpies de FGV.
- Atenció del personal de FGV.

- Localització i accés als Centres d'Atenció al Client.

- Il·luminació de les estacions, Centres d'Atenció al Client. i trens.

Amb tot, i junt amb els estudis de Qualitat de FGV, l'Índex de Satisfacció del client, els estudis del "client misteriosos" i els diferents estudis de l'empresa, es pretén un contacte directe, un coneixement de la percepció real dels clients, i així poder valorar l'evolució de les mesures i de les accions desenvolupades i a planificar en el futur.



10 La qualitat i l'excel·lència garantides en FGV



Capítol 10 **LA QUALITAT I L'EXCEL·LÈNCIA GARANTIDES EN FGV**

El Pla d'Accessibilitat Universal de FGV pretén ser una eina útil i dinàmica, una guia que vaja adaptant-se i concretant accions i millores, a implantar i establir al llarg del temps per a donar resposta a les demandes que es vagen produint amb el temps, i donar solució amb les noves eines informàtiques i telemàtiques.

Serà constant l'anàlisi i la seua revisió i, per això, FGV considera que l'accessibilitat ha d'arreglar-se en els plans estratègics de l'empresa i vincular-se directament a tots els àmbits de la qualitat, tant en les certificacions com en els procediments interns de l'empresa.

a. Certificat de Qualitat específic en Accessibilitat. UNE 170001-2

FGV opta i es compromet en aquest Pla d'Accessibilitat a aconseguir que la xarxa de Metrovalència i TRAM d'Alacant, així com tots els seus serveis, procediments, mecanismes d'informació i comunicació siguin accessibles i estiguen en perma-

nent auditoria per a aconseguir la certificació específica d'UNE 170001-2 d'accessibilitat que es començarà a tramitar en 2017.

L'adopció d'un sistema de gestió de l'Accessibilitat Universal garanteix a totes les persones, amb independència de la seua edat o discapacitat, les mateixes possibilitats d'accés a qualsevol part de l'entorn construït i a l'ús i gaudi dels serveis en ells prestats amb la **més autonomia** possible en la seua utilització.



Complint els requisits **DALCO** (**D**eambulació, **A**prehensió, **L**ocalització i **C**omunicació) de la Norma UNE 170001-2, l'empresa estarà preparada per a garantir que és accessible, i que aqueixa accessibilitat no és ocasional i es mantindrà al llarg del temps. S'aborda l'Accessibilitat Universal com la condició que han de complir els entorns, processos, productes, així com els instruments i dispositius per a ser utilitzables i practicables en condicions de seguretat, comoditat i igualtat, de la manera més autònoma i natural possible, per totes les persones i en particular, per aquelles que tenen alguna discapacitat.

L'Accessibilitat Universal aplicada als entorns laborals manifesta un compromís per part de les empreses amb la societat, creant entorns on qualsevol persona, independentment de les seues capacitats, puga desenvolupar les seues activitats laborals en condicions d'igualtat d'oportunitats, i l'adopció d'aquesta norma facilita, a les empreses que desenvolupen la responsabilitat social empresarial, la integració en el mercat laboral de les persones amb discapacitat.

L'adopció de la Norma UNE 170001-2 suposa un compromís social de l'organització amb la igualtat de drets i oportunitats a totes les persones independentment de les seues capacitats. D'aquesta manera, qualsevol client que vullga accedir a un entorn i rebre els serveis que s'hi presten, podrà fer-ho, ja que l'empresa haurà dotat d'accessibilitat els seus entorns i haurà tingut en consideració els processos de prestació dels serveis de manera que aquests puguin arribar a totes les persones.



La certificació segons norma UNE 170001-2 és perfectament compatible amb la certificació ISO 9001 de qualitat, ja que comparteix amb aquesta norma les eines pròpies dels sistemes de gestió com ara la planificació, objectius, accions correctives i preventives, etc., addicionant la perspectiva de l'Accessibilitat Universal que no queda coberta amb els sistemes de gestió de qualitat tradicionals.



b. Comissió de Seguiment. Control intern i seguiment propi.

La planificació, pressupost, seguiment i control de les millores i la solució de les deficiències detectades no sols s'aconseguirà mitjançant la busca de la certificació específica d'accessibilitat mencionada, sinó que, a més, FGV establirà diferents mecanismes vinculants que ajuden al seguiment i control de l'aplicació de les mesures correctores necessàries. En aquest sentit, es desenvoluparan, junt amb els diagnòstics tècnics permanents i enquestes específiques d'accessibilitat apuntats en el punt 9, els següents elements de control:

1. Comissió interna de seguiment.

Estarà composta per tècnics de FGV de totes les àrees per a una actuació transversal i membres externs d'entitats de la discapacitat que faran un seguiment i valoració permanent de les millores i deficiències detectades, incorporant tècnics especialistes d'aquestes entitats.

2. La Direcció de Clients i Accessibili-

tat realitzarà un **estudi comparatiu amb les diferents empreses ferroviàries espanyoles i internacionals** a fi de saber les orientacions i bones pràctiques d'altres empreses del sector. Aquest estudi serà anual i arreplegarà bones i males pràctiques experimentades i realitzades per altres companyies.



En aqueix sentit, i encara que la majoria de les empreses ferroviàries només tracten l'accessibilitat des d'un punt de vista físic, podem avançar que si fem una breu anàlisi sobre l'accessibilitat en els mitjans de transport de les ciutats més importants al voltant de tot el món, podem veure d'una forma molt clara l'aposta i interès cada vegada més creixent per aconseguir un model urbà més accessible, respectuós i amable.

Aquest model que es persegueix en urbs com Londres, París, Nova York, Barcelona o Melbourne, té com a pilar fonamental la universalitat de l'accessibilitat.

Tenint present que algunes de les ciutats ja analitzades compten amb un model de transport ferroviari amb una antiguitat molt important, adquireix major rellevància, tenint en compte la gran quantitat de recursos destinats per a aconseguir l'objectiu.

Prèviament, caldria deixar clar que, fins a l'actualitat, els majors esforços s'han centrat en l'eliminació de barreres arquitectòniques, i en aqueix sentit podríem concloure que Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana se situa entre les empreses amb major i millor accessibilitat, per la implicació i l'esforç realitzat durant molts anys.



c. Alguns apunts comparatius.

A nivell nacional, podem destacar que Metro Madrid és el que més destaca pel seu volum d'inversió i magnitud de les actuacions, però els metropolitans de Barcelona, València i Bilbao també estan desenvolupant els seus projectes i se situen al front en matèria d'accessibilitat, per davant de les principals ciutats del món.

Madrid, una de les xarxes més extenses del món i la segona en nombre d'elements arquitectònics per a l'accessibilitat en les seues instal·lacions, suma més elevadors que els suburbans de Nova York, Londres i París.

Barcelona, és referència en adequació a persones amb mobilitat reduïda. Se situa al capdavant a nivell internacional per ser el que més facilitats ofereix a les persones amb mobilitat reduïda, entre els ferrocarrils urbans construïts fa 90 anys o més.

Una altra ciutat important és València. La seua xarxa destaca perquè és accessible al 99,27%, ja que 136 de 137 estacions

compten amb elements que permeten la circulació independent a persones de mobilitat reduïda.

Bilbao, a pesar que és una ciutat de menors dimensions que Madrid, València o Barcelona, compta amb totes les seues estacions accessibles, amb ascensors, escales mecàniques i corredors rodadors i dos funiculars.

A més, està immers en un projecte de reorganització dels espais en les unitats de tren i ascensors, destinat a persones amb problemes de mobilitat.

Sevilla, igual que Bilbao, tenen totes les seues instal·lacions estan completament adoptades per als usuaris amb mobilitat reduïda.

I finalment Metro Tenerife, que ha aconseguit la renovació de Certificació del Sistema d'Accessibilitat Universal AENOR, que acredita el compliment de la norma UNE 17001-2. Aquesta Certificació porta renovada des de 2011, i els va convertir en el primer mitjà de transport d'Espanya a garantir l'accessibilitat universal en tots els seus serveis.

Com a conclusió, podem dir que FGV té una bona accessibilitat, però ha de continuar amb el seu Pla i adaptant el seu servei a tota la població, per a així poder estar en la disputa de les ciutats del món on els seus serveis de ferrocarrils són els més accessibles.

A nivell internacional podem destacar Londres, una de les ciutats més importants del món, amb un turisme i una activitat econòmica de primer nivell. Té en el transport públic un servei fonamental donada la gran quantitat de persones que de forma diària l'utilitzen.

València i Alacant, on el turisme és un sector fonamental de l'economia, a més de l'activitat pròpia d'urbs i àrees metropolitanes importants, tenen en FGV un pilar fonamental de comunicació, i l'adaptació als nous temps i tendències és absolutament necessària.

D'una altra ciutat important com Munic, cal destacar que la majoria dels U-Bahn (trens urbans) i els traslladables (trens suburbans) es consideren accessibles en gran manera.

Nova York, no és només una de les ciutats dels Estats Units més transitades per turistes, sinó del món sencer. Hi trobem les principals estacions adaptades, Grand Central, 72nd St., Yankee Stadium o Brooklyn Bridge.

En Boston, el metro no és tan accessible com hauria de ser, atès que és un dels més antics del país.

En la costa oest dels EUA, a San Francisco, malgrat la seua complicada geografia per a una persona amb mobilitat reduïda, cal recalcar que les tres principals empreses de transport de la ciutat són accessibles en gran manera, encara que no ho són els seus famosos tramvies.

Melbourne, posseeix una xarxa de tramvies també accessibles per a cadires de rodes. Aquesta ciutat australiana és una de les que més ha mostrat la seua preocupació per les persones discapacitades, posant a la seua disposició serveis adaptats.

Podríem concloure, que en general, i sempre tenint en compte les peculiaritats de cada ciutat, la tendència és a ser

universals en accessibilitat, objectiu que es pretén també des d'aquesta Direcció.

FGV parteix d'una bona base, però aquesta ha d'ampliar-se a tot tipus de discapacitats per a seguir en el grup de grans empreses ferroviàries preocupades per les persones, siguen com siguen.

Amb totes aquestes accions el que es pretén és que el compromís de FGV vaja més enllà inclús d'aquest propi Pla que naix vinculant a tota l'empresa.

d. Reunions, trobades i visites entitats i Centres especials

FGV mantindrà periòdicament reunions, com ha realitzat fins al moment, amb diferents col·lectius relacionats amb la discapacitat i també amb organitzacions socials i culturals de la Comunitat Valenciana i de consumidors a fi de mantenir el màxim contacte social i arregar tant queixes i reclamacions de les vivències personals i dels col·lectius com a suggeriments i propostes que ajuden i milloren la qualitat dels serveis en el sentit més ampli.

A més, FGV organitza visites escolars a les

instal·lacions i trens de l'empresa amb periodicitat setmanal. A partir de la Entrada en vigor d'aquest pla, a més organitzarà, almenys amb la freqüència d'una vegada al mes, visites concretes i específiques per a col·lectius, col·legis, entitats i centres especials d'ocupació per a donar a conèixer els nostres serveis i conscienciar-nos de les necessitats tècniques a implantar les millores contínues que cal preveure tant en l'adequació d'aquest pla com en el pla estratègic de l'empresa.

11 Plans específics d'evacuació. Aposta per la Seguretat





Capítol 11**PLANS ESPECÍFICS D'EVACUACIÓ. APOSTA PER LA SEGURETAT**

Segons el Reial Decret 393/2007, FGV atén en els seus plans d'evacuació, autoprotecció i actuacions en situacions de crisi, les accions corresponents a realitzar per a garantir la seguretat de totes les persones, així com criteris clars d'evacuació atenent especialment les persones amb discapacitat o mobilitat reduïda.

En permanent coordinació amb el 112, els Cossos i forces de Seguretat de l'Estat i dins del Pla d'Emergència Territorial, FGV contemplarà de manera especial l'actuació i comportament de tots els treballadors i col·laboradors, respecte de les situacions d'emergència i la seua actuació respecte de les persones amb mobilitat reduïda.

FGV disposa de diferents estacions amb **“àrees de rescat assistit”** i, en la mesura que siga possible, atenent a les condicions tècniques de les estacions existents, desenvoluparà aquests punts per a ampliar i garantir l'assistència en situació de crisi i emergència.

Junt amb les àrees de rescat assistit, FGV disposa de plataformes de rescat coordinades amb el Consorci Provincial de Bombers a València i a Alacant.

Així mateix, junt amb el Pla de Formació, que contemplarà formes, procediments i protocols per a assistir a les persones amb discapacitat, atenent específicament a cada tipus de discapacitat, FGV desenvoluparà anualment un **simulacre de situació d'emergència** on es contemplarà l'assistència i actuació respecte de persones amb mobilitat reduïda.

FGV tindrà present en tot moment i analitzades concretament les planimetries i tipologies de cada estació existent, així com les diferents sèries de material mòbil per a identificar i concretar la millor manera d'assistència i desallotjament en cas de situació complexa.

En tot cas, FGV no pretén generalitzar l'actuació de cara a les persones amb mobilitat reduïda, per la qual cosa intentarà, en la mesura que siga possible, establir una **assistència personalitzada**, ja que les diferents discapacitats no té el mateix tracte ni els mateixos procediments.

12 Conscienciació i formació en FGV



Capítol 12 **CONSCIENCIACIÓ I FORMACIÓ EN FGV**

La formació dels treballadors de FGV, siga en quina siga la tasca dins de l'empresa, ha de ser un dels pilars en una nova cultura d'Accessibilitat Universal on el client, independentment de les seues condicions i capacitats físiques, ha de ser el centre d'atenció i prioritat en tots els serveis i productes ferroviaris que s'ofereixen.

Anualment, s'establirà per part de la Direcció de Clients i Accessibilitat un programa formatiu específic que, junt amb els coneixements bàsics de la matèria, pretendrà establir un nou marc cultural en la conscienciació col·lectiva del fet que treballar per l'accessibilitat universal és, en definitiva, treballar per la igualtat, la dignitat de les persones i l'excel·lència dels serveis que oferim.

S'establiran anualment per sectors d'àrees de treball continguts referits a:

- a.** El marc legal i les obligacions.
- b.** Les experiències reals exposades per experts pertanyents a entitats de la discapacitat.



- c.** Formació en el tracte de les diferents discapacitats, incloent-hi la discapacitat intel·lectual, cognitiva o del desenvolupament.
- d.** Formació específica vinculada als plans d'emergència, evacuació o autoprotecció per a saber com actuar de cara a una persona amb discapacitat en situacions de crisi.
- e.** Formació en llenguatge de signes desti-

nada al col·lectiu de treballadors, però sobretot a aquells que tenen atenció directa amb el client, i formació específica per a atendre i tractar les persones amb discapacitat intel·lectual, cognitiva o del desenvolupament.

f. Explicació i interiorització del glossari de terminologia que es troba arreplegat en aquest pla, i que pretén eradicar vells adjectius despectius o noves concepcions d'acord amb la realitat que vivim.

g. Formació general que s'inclourà en el Pla de Formació Anual destinat a tots els treballadors de FGV.

h. Cursos i accions formatives específiques, temàtiques i per sectors per a concretar millor coneixements i pràctiques de cara a oferir, atendre i assistir de la millor manera a tot el client present i futur amb dignitat.

13 FGV i els fons europeus per a l'accessibilitat



Capítol 13 **FGV I ELS FONS EUROPEUS PER A L'ACCESSIBILITAT**

L'article 3.2 de la Llei de creació de FGV contempla:

En relació amb el seu objecte, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana podrà realitzar les obres i serveis que siguen convenients per a la millor explotació d'aquells, ampliar, renovar o millorar els establiments i els mitjans d'explotació, dur a terme quantes activitats comercials i industrials estime convenient i siguen base, desenvolupament o conseqüència de l'explotació de línies ferroviàries i tramviàries, i dels altres mitjans de transport terrestre complementaris o substitutius del ferrocarril, i realitzar per al compliment dels seus fins, i de conformitat amb les normes aplicables, qualsevol classe d'actes de gestió i disposició.

Així mateix, forma part de l'objecte social de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana, a títol enunciatiu i no limitador, la formalització de contractes l'objecte dels qual siga la redacció de projectes per a tercers, la direcció i assessorament tècnic dels contractes esmentats, la prestació de serveis i activitats de consultoria relacionats amb el transport ferroviari o tramviari o modes semblants. Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana podrà dur a terme les activitats esmentades, bé per si mateixa o en associació amb altres empreses o entitats públiques o privades, en procediments de licitació per a l'obtenció dels oportuns contractes, així com subscriure amb els tercers els documents contractuals necessaris o convenients per a la finalitat expressada.

Conscients de les nombroses línies de subvenció i finançament que la Unió Europea estableix en els seus criteris d'inclusió social, accessibilitat i innovació, FGV establirà contacte amb universitats, Instituts tecnològics i diferents entitats, la personalitat jurídica dels quals ho permeta, que possibiliten el desenvolupament d'accions innovadores i la preparació de projectes que tinguen cabuda en el marc de les condicions generals de les ajudes europees, per a poder optar-ne al finançament.

FGV, atenent a aquest pla, insistirà en els criteris de millora i els projectes derivats del seu departament de I+D+I vinculats a innovació en matèria d'accessibilitat, i optarà als projectes que siguen possibles junt amb els socis tecnològics més apropiats, a fi d'aconseguir línies de finançament dels mencionats projectes a desenvolupar i que redunden a millorar-ne el servei i la qualitat del mateix.



Entre els diferents fons i ajudes europees, es presenten els fons FEDER que estimen:

- Identificació de problemes o reptes urbans de l'àrea.
- Anàlisi de l'àrea urbana des d'una perspectiva integrada.
- Diagnòstic de la situació de l'àrea urbana, definició dels resultats (annex III) esperats i la seua quantificació.
 - Delimitació de l'àmbit d'actuació.
- Pla d'Implementació de l'Estratègia (inclourà les línies d'actuació)
- Descripció dels mecanismes de participació ciutadana i d'agents.
 - Garantia de la capacitat administrativa.
- Referència als principis horitzontals i objectius transversals.

Els tres programes identificats són:

▲ **HORIZON 2020.** Major iniciativa comunitària de suport i foment a la R+D+I.

▲ **Shif2Rail.** Iniciativa Tecnològica Conjunta JTI.

▲ **Urban Innovative Actions.** Recursos destinats a desafiaments urbans.

14 Jornades nacionals i internacionals d'accessibilitat, ATUC I ALAMYS



Capítol 14

JORNADES NACIONALS I INTERNACIONALS D'ACCESSIBILITAT, ATUC I ALAMYS



FGV impulsarà mitjançant els seus plans d'inversions i pressupostos anuals i plurianuals totes les accions necessàries i mesures correctores per a garantir l'accessibilitat en els paràmetres que fins ara s'han exposat.

Però, també vol participar de la conscienciació i divulgació, de la formació i la sensibilització, per la qual cosa que participarà activament en quantes actuacions de debat, fòrums, anàlisi i equips de treball s'establisquen per a tractar l'accessibilitat i poder aportar i rebre experiències, situacions i intercanvi d'opinions.

Per a això fomentarà l'anàlisi i els grups de treball en ATUC, així com els fòrums propis com el Comitè de Clients-Taules d'Aportacions o els Panells de clients de FGV.

Anualment, FGV convocarà unes jornades específiques amb la participació d'experts, empreses especialitzades, entitats del sector, món acadèmic, i investigadors

nacionals i internacionals, per a millorar i aprofundir en accions de present i de futur, estar més prop, si és possible, de la realitat, i poder intercanviar les innovacions i desenvolupaments tecnològics que en l'àmbit de l'accessibilitat en el món ferroviari es vagen aconseguint.

Seràn unes jornades d'un dia de durada, amb panells d'experts i participació pública que enriqueisca el debat i ens permeta estar alerta a les noves accions i propostes.





Referit a l'Associació **(Associació d'Empreses Gestores dels Transport Urbans)**, i atenent a les necessitats de l'Accessibilitat Universal en matèria del transport ferroviari de viatgers, la Direcció Gerència de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana instarà la constitució en el si de l'Associació d'una comissió especialitzada que analitzi, estudei, proposi i consideri les diferents mesures, bones pràctiques dutes a terme per les diferents empreses i accions, per a aconseguir l'Accessibilitat Universal en el transport de viatgers.

Aquesta Comissió tindria les **FUNCIONS** de:

- Seguiment de la legislació europea, nacional i autonòmica en matèria d'accessibilitat universal en els transports.
- Coordinació de reunions amb els col·lectius interessats per a millorar les accions que permeten la màxima autonomia, igualtat, dignitat i comoditat a tots els viatgers.

- Establir i coordinar projectes de R+D+I destinats a millorar i anticipar-se en les necessitats d'accessibilitat, intentant donar resposta i solució a la major tipus de discapacitats.
- Establir un banc de bones pràctiques per a intercanviar experiències i accions d'èxit.
- Interlocució amb les administracions per a aplicar i generar les partides pressupostàries que ajuden a implementar els diferents plans d'accessibilitat de les empreses membres.

A més, a fi d'analitzar les accions que es duen a terme en altres explotacions, es plantejarà en el grup de treball **d'ALAMYS (Associació Ilatinoamericana de metros lleugers i subterranis)**, de la qual FGV forma part, un grup de treball sobre accessibilitat.



FGV té el ferm propòsit i convicció de dur a terme quantes accions faciliten amb grups i comissions de treball desenvolupar anàlisi i estudis que permeten intercanviar experiències i aprofundir en les iniciatives d'altres empreses ferroviàries espanyoles i internacional, per a aconseguir la màxima excel·lència, tenir iniciativa i ser pioners en l'eradicació de tota limitació física o tecnològica. És necessari la interrelació, el treball i estudi conjunt, la cooperació i el desenvolupament d'iniciatives conjuntes per a poder, entre tots, millorar diàriament els nostres serveis i aconseguir la universalitat que tant desitgem.



15 Glossari específic terminologia a utilitzar en FGV



Capítol 15**GLOSSARI ESPECÍFIC. TERMINOLOGIA A UTILITZAR EN FGV**

Accessibilitat o Accessibilitat Universal : és el grau en què totes les persones poden utilitzar un objecte, visitar un lloc o accedir a un servei, independentment de les seues capacitats tècniques, cognitives o físiques. És indispensable i imprescindible, ja que es tracta d'una condició necessària per a la participació de totes les persones, independentment de les possibles limitacions funcionals que puguen tenir. Per a promoure l'accessibilitat es fa ús de certes facilitats que ajuden a salvar els obstacles o barreres d'accessibilitat de l'entorn, aconseguint que aquestes persones realitzen la mateixa acció que poguera dur a terme una persona sense cap tipus de discapacitat. Aquestes facilitats són anomenades **ajudes tècniques**.

És la condició que han de complir els entorns, processos, béns, productes i serveis, així com els objectes, instruments, eines i dispositius, per a ser comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones en condicions de seguretat i comoditat, i de la manera més

autònoma i natural possible. Pressuposa l'estratègia de «disseny universal o disseny per a totes les persones», i s'entén sense perjudici dels ajustos raonables que hagen d'adoptar-se.

AJUSTOS RAONABLES: Són les modificacions i adaptacions necessàries i adequades de l'ambient físic, social i actitudinal a les necessitats específiques de les persones amb discapacitat, que no imposen una càrrega desproporcionada o indeguda, quan es requerisquen en un cas particular de manera eficaç i pràctica, per a facilitar l'accessibilitat i la participació i per a garantir a les persones amb discapacitat el gaudi o exercici, en igualtat de condicions amb les altres, de tots els drets.

SUPORTS ISQUIÀTICS: Són elements que permeten el descans de les persones sense necessitat d'haver de seure i incorporar-se. Al llarg de qualsevol recorregut de vianants han de preveure's la disposició d'aquests elements que permeten descansar en posició semi-assegut.

ASISTIR: Servir o atendre una persona, especialment d'una manera eventual o exercint tasques específiques.

AUDIÒFON: aparell que consta de dues peces amb uns dispositius capaços de transformar ones elèctriques en ones sonores i que, unides per una tira generalment corba i ajustable al cap, s'acoblen a les oïdes per a la recepció del so.

AURICULARS: són transductors que reben un senyal elèctric originada des d'una font electrònica (com per exemple, una ràdio, sintoamplificador o reproductor d'àudio) que, pel seu disseny, permeten col·locar prop de les oïdes uns altaveus per a generar ones sonores audibles.

AUTISME: Trastorn neurològic que es caracteritza per la intensa concentració d'una persona en el seu propi món interior i la progressiva pèrdua de contacte amb la realitat exterior.



Baixa visió: L'agudesia visual de persones amb baixa visió és molt variable, però, en general baixa visió, es defineix com una condició en la qual la visió d'una persona no es pot corregir amb ulleres, la qual cosa interfereix amb les activitats diàries com llegir i conduir. La baixa visió és més comuna entre els ancians, però pot ocórrer en persones de qualsevol edat com a conseqüència de malalties com la degeneració macular, glaucoma, retinopatia diabètica o les cataractes.

BARRERA ARQUITECTÒNICA: en l'àmbit de l'arquitectura i l'urbanisme es denomina barrera arquitectònica aquells obstacles físics que impedeixen que determinats grups de població puguin arribar, accedir o moure's per un espai urbà, un edifici o una part d'ell. Es tracta del tipus més conegut de barrera d'accessibilitat, ja que està present en el medi físic i és la que resulta més evident a la societat. Les barreres arquitectòniques no sols dificulten o impedeixen la mobilitat a les persones amb discapacitat, sinó també a altres grups com les persones majors, persones

convalescents o les dones embarassades. A Espanya, la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seua inclusió social (Reial Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, que refon una Llei de 2003), estableix l'obligatorietat d'eliminar les barreres arquitectòniques en l'entorn urbà, les edificacions i el transport públic per a l'any 2017, sempre que les obres necessàries siguin «ajustos raonables». Des de l'any 2008, vulnerar les normes d'accessibilitat o igualtat d'oportunitats, podrà ocasionar multes de fins a un milió d'euros. Les persones amb discapacitat, les seues famílies i representants legals, així com les organitzacions representatives i associacions en què s'integren, poden denunciar tals vulneracions en Inspeccions provincials de Treball i Seguretat Social, jutjats de Guàrdia i Oficina de Denúncies d'Accessibilitat i Ajudes Tècniques (ODAT).

Braille: Sistema de signes que empren les persones cegues per a llegir i escriure; es basa en una correspondència entre lletres i caràcters formats per una sèrie de

punts en relleu distribuïts en una superfície.

Bucle magnètic: bucle d'inducció magnètica o bucle d'inducció d'audiofreqüència és un sistema de comunicació per a persones que utilitzen audiòfons. Les persones sordes o amb una disminució auditiva, inclús si usen audiòfons o implants, poden trobar dificultats per a sentir en espais amb soroll ambient o on el senyal acústic siga pobre, com a supermercats o teatres. El bucle magnètic redueix el soroll de fons de manera significativa, millorant així la intel·ligibilitat. El sistema emet senyals magnètics sense fil. Aquestes són arreplegades per l'audiòfon.

Cataractes: és l'opacitat parcial o total del cristal·lí. L'opacitat provoca que la llum es disperse dins de l'ull i no es puga enfocar en la retina, creant imatges difuses. És la causa més comuna de ceguera tractable amb cirurgia. Té diverses causes però s'atribueix majorment a l'edat encara que



també hi ha moltes altres causes. Amb el temps es depositen partícules d'un color cafè-groc que, a poc a poc, van enfosquint el cristal·lí. Les cataractes generen problemes per a apreciar els colors, canvis de contrast i activitats quotidianes com conduir, llegir, etc.

Cec: Que no veu per estar privat del sentit de la vista.

Conscienciació: Acció i efecte de conscienciar o conscienciar-se.

Conscienciar: Fer adquirir consciència o coneixement de quelcom, especialment sobre assumptes socials o polítics.

CONTRAST DE COLOR: Contrast de color és la diferència en les característiques de dues o més colors que interactuen en un disseny afectant el mode com es perceben. Mentre l'espectador no versat en la teoria del color veu i sent aquests contrastos d'una manera intuïtiva, qui treballa amb el color com a recurs expressiu ha de ser capaç d'identificar-los i emprar-los de manera efectiva. És el **contrast** de matís o tint. Es produeix per l'aproximació de qualsevol color al seu més elevat punt de saturació. Així doncs, el **color**

tindrà un efecte energètic i sorollós quan ens acostem als **colors** primaris, mentre que s'anirà atenuant quan més ens n'allunyem.

Convenció Internacional sobre els Drets de les Persones amb Discapacitat (CRPD, per la seues sigles en anglès) **és un instrument internacional de Drets Humans de les Nacions Unides o Dret Internacional dels Drets Humans** destinades a protegir els drets i la dignitat de les persones amb discapacitat. Parts en la Convenció tenen l'obligació de promoure, protegir i garantir el ple gaudi dels Drets Humans de les persones amb discapacitat i garantir que gaudisquen de **plena igualtat davant de la llei**. El text va ser aprovat per l'Assemblea General de Nacions Unides el **13 de desembre de 2006**, en la seu de les Nacions Unides a **Nova York**, i va quedar obert a la firma el 30 de març de 2007. Després de la seua aprovació per l'Assemblea General, la Convenció serà oberta als 192 Estats membres per a la seua ratificació i aplicació.

La Convenció entrava en vigor quan fóra ratificada per 20 països, per la qual cosa

va entrar en vigor el **3 de maig de 2008**. La convenció compta amb 160 signataris, 92 signataris del Protocol Facultatiu, 172 ratificacions de la Convenció i 92 ratificacions del Protocol. Es tracta del primer instrument ampli de Drets Humans del segle XXI i la primera Convenció de Drets Humans que s'obri a la firma de les organitzacions regionals d'integració. Assenyala un "canvi paradigmàtic" de les actituds i enfocaments respecte de les persones amb discapacitat. La Convenció està supervisada pel Comitè d'Experts de l'ONU sobre Drets de les Persones amb Discapacitat.

Deficiència visió cromàtica: es tracta d'un trastorn en la visió cromàtica, és a dir dels colors (cromatòpsia), i dins d'aquestes discromatòpsies el daltonisme és la forma més freqüent. La persona que ho pateix veu perfectament, però té dificultat per a distingir un color o una gamma d'aquest.

La **cromatòpsia** és un trastorn de la visió que consisteix a percebre els objectes amb una coloració que no



existeix, és a dir, que la majoria de la població veu com a blancs. Pot estar produïda per la deficiència d'un o més cons de la retina o per l'alteració dels circuits nerviosos que transmeten els impulsos associats al color a l'escorça cerebral.

La **acromatopsia** (també anomenada monocromatisme) és una malaltia congènita i no progressiva que consisteix en una anomalia de la visió, a conseqüència de la qual només són percebuts els colors blanc, negre, gris i totes les seues tonalitats.

Discapacitat del desenvolupament:

Aquest terme s'utilitza per a totes aquelles discapacitats que s'originen en el temps del desenvolupament; generalment, en la nostra cultura, aquest temps se cenyeix als primers 18 anys de vida de la persona. Indica que hi ha limitacions en àrees rellevants de la vida com ara el llenguatge, la mobilitat, l'aprenentatge, l'autoatenció i la vida independent. Les discapacitats del desenvolupament engloben una sèrie de condicions, com la pròpia discapacitat intel·lectual, els trastorns de l'espectre d'autisme (TEA), la paràlisi cerebral i altres situacions estre-

DISCAPACITAT: Falta o limitació d'alguna facultat física, psíquica o sensorial que impossibilita o dificulta el desenvolupament normal de l'activitat d'una persona. A Espanya l'ús de "persona amb discapacitat" és obligat en els textos normatius des de l'1 de gener de 2007 (Disposició addicional vuitena. Terminologia. Llei 39/2006, de 14 de desembre). Se substitueixen així els termes minusvàlid i persona amb minusvalidesa, que l'Organització Mundial de la Salut (OMS) va decidir abandonar en 2001, per la seua "connotació pejorativa".

És una situació que resulta de la interacció entre les persones amb deficiències previsiblement permanents i qualsevol tipus de barreres que limiten o impedisquen la seua participació plena i efectiva en la societat, en igualtat de condicions amb les altres.

tament relacionades amb la discapacitat intel·lectual.

Discapacitat intel·lectual o cognitiva:

La discapacitat cognitiva és una distinció relativament nova, que es relaciona amb les de discapacitat mental i intel·lectual. S'entén com un conjunt de condicions que afecten el desenvolupament intel·lectual i/o l'adaptació social d'algunes persones. Les discapacitats intel·lectuals o del desenvolupament són anomalies en el procés d'aprenentatge, enteses com l'adquisició lenta i

incompleta de les habilitats cognitives durant el desenvolupament humà que condueix finalment a limitacions substancials en el desenvolupament corrent. Es caracteritza per un funcionament intel·lectual molt variable, que té lloc junt amb circumstàncies associades en dues o més de les següents àrees d'habilitats adaptatives: comunicació, atenció personal, vida en la llar, habilitats socials, utilització de la comunitat, autogovern, salut i seguretat, habilitats acadèmiques funcionals, oci i treball.

Discapacitat sensorial: La discapacitat sensorial correspon a les persones amb deficiències visuals i auditives, els quals presenten problemes en la comunicació i el llenguatge. Hi ha barems per a marcar distints graus de discapacitat sensorial, per exemple en el cas de la discapacitat auditiva.

Disseny Universal: És l'activitat per la qual es conceben o projecten des de l'origen, i sempre que això siga possible, entorns, processos, béns, productes, serveis, objectes, instruments, programes, dispositius o eines, de tal forma que puguin ser utilitzats per totes les persones, en la major extensió possible, sense necessitat d'adaptació ni disseny especialitzat. El «disseny universal o disseny per a totes les persones» no exclourà els productes de suport per a grups particulars de persones amb discapacitat, quan en necessiten.

Diversitat funcional: és un terme alternatiu al de discapacitat que ha començat a utilitzar-se per iniciativa dels propis afectats, i pretén substituir-ne d'altres la semàntica dels quals pot considerar-se pejorativa, com ara "minusvalidesa". Es tracta d'un canvi cap a una terminologia no negativa sobre la

diversitat funcional. El terme va ser proposat en el Fòrum de Vida Independent, al gener de 2005.

Guia tàctil: patró guia utilitzat com a suport per al trànsit de vianants cecs o amb baixa visió en l'espai públic, representada en una tauleta tàctil amb relleu (toperoles) ubicada al llarg del recorregut.

Jaws: Un altre mode d'accedir a escrits per part de les persones amb discapacitat visual és a través de biblioteques parlants, que compten amb versions sonores d'algunes obres. D'altra banda, amb la incorporació de les ordinadors a la vida quotidiana, s'ha popularitzat entre les persones amb discapacitat visual l'accés a la lectura a través del programari JAWS (Jobs Access With Speech), que és un lector de pantalla. La utilització d'aquest programa depèn que el material estiga digitalitzat, i aqueix mateix arxiu permet a les persones amb disminució visual accedir a la lectura engrandint la grandària de font.

Lectura Fàcil: Són llibres, documents administratius i legals, textos informatius, pàgines web... que segueixen les directrius Internacionals de la IFLA (International Federation of Library Associations and Institutions) i d'Inclusión Europe quant al llenguatge, el contingut i la forma.

L'ALF revisa els materials de Lectura Fàcil i els valida amb el logo LF. Perquè l'accés a la lectura i a la informació és un dret i una necessitat social. Perquè llegir és un plaer que permet compartir idees, pensaments i experiències. Perquè molts textos tenen un excés de tecnicismes, una sintaxi complexa i una presentació poc clara. Perquè més del 30% de la població té dificultats lectores.





Llengua de senyals, o Llengua de signes: és una llengua natural d'expressió i configuració gest-espacial i percepció visual (o inclús tàctil per certes persones amb sordceguesa), gràcies a la qual els sords poden establir un canal de comunicació amb el seu entorn social, ja siga conformat per altres sords o per qualsevol persona que conega la llengua de senyals emprada. Mentre que amb el llenguatge oral la comunicació s'estableix en un canal vocal-auditiu, el llenguatge de senyals ho fa per un canal gest-aparença-espacial. El 26 de setembre és el dia internacional del dèficit auditiu a nivell mundial.

Gos guia o gos d'assistència: és un gos ensinistrat per a guiar aquelles persones cegues o amb deficiència visual greu o per a ajudar-les en els treballs de la llar. El gos guia és un dels tipus de gossos d'assistència que existeixen, possiblement el més antic i més conegut. És l'únic reconegut legalment avui en dia, fet que li permet uns drets i privilegis no reconeguts entre la resta dels gossos com, per exemple, l'acceptació obligatòria en el

transport públic. Durant el control dels deficients visuals, el gos ha de tenir capacitat per a adonar-se de perills eventuals per a l'amo degut a les barreres arquitectòniques, requerint-se una capacitat prou alta d'intel·ligència i nivell d'entrenament avançat de l'animal. A pesar que els gossos poden ser entrenats per a evitar diversos obstacles, no són capaços de distingir colors com el verd i el roig, de manera que no poden interpretar un semàfor.

Persones amb Mobilitat Reduïda (PMR): són aquelles que tenen permanentment o temporalment limitada la capacitat de moure's sense ajuda externa. És un concepte molt utilitzat en accessibilitat, ja que és més ampli que la sola consideració dels discapacitats.

Pictogrames: Els pictogrames són dibuixos convencionalitzats per a representar un objecte d'una manera simplificada i d'aquesta manera es transmet una informació també convencionalitzada. Els pictogrames són independents de qualsevol idioma ja que no es representen paraulles sinó realitats.



Plans en relleu: són maquetes realitzades en bromera de poliuretà d'alta densitat, capaços de donar una precisió com la de la imatge.





Psiquisme: Conjunt de funcions i processos psicològics (percepció, pensament, memòria, emoció, motivació, etc.), que constitueixen l'activitat «mental» d'una persona.

Aquest terme s'empra com a sinònim de “ment” per a evitar les connotacions metafísiques que solen acompanyar aquest últim.

Senyals acústics: són els senyals sonores superiors al soroll del medi, emesos per dispositius sense la intervenció de la veu humana (sirenes de policia, bombers, alarmes, etc.).

CADIRA DE RODES: és una ajuda tècnica que consisteix en una cadira adaptada amb almenys tres rodes, encara que el normal és que en tinga quatre. Aquestes cadires estan dissenyades per a permetre el desplaçament d'aquelles persones amb problemes de locomoció o mobilitat reduïda, a causa d'una lesió o malaltia física.

Manuels, impulsades pel propi ocupant que fa girar les rodes posteriors, espentant els cèrcols acoblats en l'exterior d'aquestes. Es fabriquen en dos models principalment - plegables (per a estalviar espai i

poder ser transportades en maleters i altres habitacles semblants) i rígides. Molts d'ambdós models estan fabricats en materials ultralleugers, com l'alumini d'avions i el titani al carboni amb un revestiment de Kevlar per a brindar-li major durabilitat, i sobretot lleugeresa, ja que el seu usuari hauria de ser capaç d'alçar-la i guardar-la, aconseguint així un cert grau d'autonomia i autosuficiència. **Elèctriques,** impulsades per motors que són accionats per bateries de 40 o 50 amperes recarregables. L'ocupant controla la cadira per mitjà d'un joystick i un xicotet panell de control que dóna accés a configurar la velocitat i, en alguns models, la posició del respatler, seient, estrep, etc., col·locat en un dels suports dels braços. Per a usuaris que no puguin utilitzar les mans, hi ha dispositius controlables per la boca. Alguns tipus compten amb frens amb la tecnologia ABS i en certs casos especials amb un navegador satel·litari i una laptop amb funcions de xarxa actives, també encarregada de facilitar la mobilitat de l'afectat.

Síndrome de Down (SD): és un trastorn genètic causat per la presència d'una còpia extra del cromosoma 21 (o una part

d'aquest), en compte dels dos habituals, per això es denomina també trisomia del parell 21. Es caracteritza per la presència d'un grau variable de discapacitat cognitiva i uns trets físics peculiars que li donen un aspecte recognoscible. Deu el seu nom a John Langdon Down, que va ser el primer a descriure aquesta alteració genètica en 1866, encara que mai va arribar a descobrir les causes que la produïen. En juliol de 1958 un jove investigador anomenat Jérôme Lejeune, va descobrir que la síndrome és una alteració en el mencionat parell de cromosomes. No es coneixen amb exactitud les causes que provoquen l'excés cromosòmic, encara que es relaciona estadísticament amb una edat materna superior als 35 anys. Les persones amb síndrome de Down tenen una probabilitat superior a la de la població general de patir algunes malalties, especialment de cor, sistema digestiu i sistema endocrí, a causa de l'excés de proteïnes sintetitzades pel cromosoma de més. Els avanços actuals en el desxifrat del genoma humà estan revelant alguns dels processos bioquímics subjacents a la discapacitat cognitiva, però en



l'actualitat no hi ha cap tractament farmacològic que haja demostrat millorar les capacitats intel·lectuals d'aquestes persones. Les teràpies d'estimulació precoç i el canvi en la mentalitat de la societat, al contrari, sí que estan suposant un canvi positiu en la seua qualitat de vida.

Sordesa: que no sent res o no sent bé. La sordesa és la dificultat o la impossibilitat d'usar el sentit de l'oïda degut a una pèrdua de la capacitat auditiva parcial (hipoacúsia) o total (cofosis), i unilateral o bilateral. Així doncs, una persona sorda serà incapaç o tindrà problemes per a escoltar. Aquesta pot ser un tret hereditari o pot ser conseqüència d'una malaltia, traumatisme, exposició a llarg termini al soroll o medicaments agressius per al nervi auditiu.

Sordceguesa: és una única discapacitat que combina dues deficiències: la deficiència visual i la deficiència auditiva. El terme sordceguesa es refereix a aquell que representa deficiències visuals i auditives, sense consideració del grau de deficiència, i la combinació del qual provoca uns problemes de comunicació i

desenvolupament educatiu tals que no poden encaixar, adequadament, en els programes d'educació especial per a dèficit auditiu o visual”.

Sordmut: és un terme que designa aquelles persones que són sordes de naixement i que per això pateixen grans dificultats per a parlar mitjançant la veu. Això no obstant, hi ha associacions de persones sordes que consideren que el terme sordmut és pejoratiu i incorrecte, a més que pot resultar molest i ofensiu, pel fet que la discapacitat auditiva no està necessàriament associada a cap trastorn que prive físicament una persona de la facultat de parlar. Tradicionalment es pensava que les persones sordes eren incapaces de comunicar-se amb els altres, no obstant això, açò no és correcte, ja que poden fer-ho a través de la llengua de signes i de la llengua oral, tant en la seua modalitat escrita com parlada. No s'han de confondre els termes de persona sorda o amb discapacitat auditiva, persona sord cega, o persona muda.

Universal: Que pertany o es refereix a tots els països, a tots els temps, a totes les persones o a totes les coses.

Vida independent: És la situació en què la persona amb discapacitat exerceix el poder de decisió sobre la seua pròpia existència i participa activament en la vida de la seua comunitat, conforme al dret al lliure desenvolupament de la personalitat.

Wai: Iniciativa per a l'Accessibilitat Web és una branca del **World Wide Web Consortium** que vetla per l'accessibilitat del Web. Publica les **Guies d'Accessibilitat al Contingut Web**. La idea general del WAI és crear una sèrie de regles clares. El grau d'accessibilitat s'estableix en nivells denominats A, AA, i AAA, corresponent respectivament a criteris mínims d'accessibilitat, estesos, i accessibilitat màxima. Tècnicament l'accessibilitat s'implementa mitjançant pautes de lògica estructural de documents, contingut auto-explcatiu i semàntica addicional, amb la intenció de permetre, a una audiència el més extensa possible d'usuaris amb distints nivells de dotació tecnològica i capacitat sensorial, accedir a la informació que s'intenta representar i transmetre. S'incideix especialment en el fet que les capacitats tecnològiques capdavanteres



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

(entenga's per exemple, animacions amb **Adobe Flash, JavaScript, AJAX**), s'usen amb la moderació o consideració suficient per a arribar al màxim conjunt possible d'usuaris amb una funcionalitat suficient, sense desvirtuar el concepte d'accés enfront de l'avanç tecnològic de moda, i prestant especial atenció d'oferir informació alternativa.

FGV ni cap dels seus treballadors i treballadores mai utilitzaran ni en els seus escrits, informes, promocions, campanyes..., els termes:

disminuït, malaltia mental, exclusió, idiota, imbècil, impedit, incapacitat, invàlid, lesionat, boig, mal del cap, minusvàlid, mutilat, paralític, retardat, subnormal, panoli, tolit.





Edita

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Aprovat pel Consell de Direcció de FGV, el 19 de maig de 2017

Coordinació i redacció

Francesc Romeu Martí y Susana Albalat Boira

Disseny i maquetació

Manuel Vázquez Alamar

Fotografia

Archivo FGV

Dipòsit legal

V-2098-2017

I. S. B. M.

978-84-482-6180-1

Impressió

itres Arts Gràfiques