

Lectura  
fácil



PLAN DE  
ACCESIBILIDAD



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

SEREMOS  
universales





## PLAN DE ACCESIBILIDAD UNIVERSAL FGV

FGV es la empresa de los Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana. La empresa de los Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana es la encargada de los trenes.

El Plan de Accesibilidad Universal es una guía que nos ayuda a saber qué cosas hay que hacer para que Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana sea más accesible para todas las personas.

Todas las personas podrán utilizar los trenes de esta manera.

Accesibilidad Universal es una característica de un lugar, un producto o una información con uso o acceso para todo el mundo.

### **Aclaración:**

Los trenes hacen referencia a los metros y los tranvías de Valencia y Alicante. Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana es la encargada de los metros y tranvías de Valencia y Alicante. Castellón no tiene metro ni tranvía. El metro es un tren que está destinado al transporte de personas por el interior de las grandes ciudades y está situado debajo del suelo. El tranvía es un tren que va más lento y va por la ciudad.

**Esta carta la escribe María José Salvador Rupert.**



**María José es la Consellera de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio de la Generalitat Valenciana.**

La Consellera de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio de la Generalitat Valenciana es la encargada de las casas, las obras en la calle, carreteras y transportes.

La consellera es la jefa de la Consellería.

La Consellería de Vivienda Obras Públicas y Vertebración del Territorio es una de las partes de la Generalitat Valenciana.

Esta consellera es la encargada de los transportes.

María José escribe lo que piensa del Plan de Accesibilidad Universal de la Generalitat Valenciana.

## La Consellera dice:

Este papel es una guía con consejos y normas para que todos los trenes funcionen bien. Además de que sean seguros para todas las personas que viajan en estos trenes.

La Ley de Accesibilidad Universal de la Generalitat Valenciana es del año 2009.

Ahora queremos mejorar esta ley porque creemos que el transporte público tiene que ser más seguro para todas las personas.

Todo el mundo tiene que poder usar los trenes con facilidad. Entender bien cómo coger un tren, cómo comprar los billetes o cómo llegar al lugar que quiere ir.

Los trenes tienen que ser cómodos.



**Juan Andrés Sánchez Jordán**  
es el jefe de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.



Juan Andrés ha escrito una carta  
en el Plan de Accesibilidad Universal  
de la Generalitat Valenciana.

Juan Andrés dice:

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
presenta este Plan de Accesibilidad

Quiere mejorar los trenes  
para que sean mejores y más seguros  
para todo el mundo.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
está formada por Metrovalencia y TRAM.  
TRAM es una empresa de transporte público para Alicante y alrededores.  
Metrovalencia es la encargada de los metros de Valencia y  
TRAM es la encargada de los tranvías de Alicante.

Esta guía tiene normas para mejorar los trenes.

Juan Andrés dice que para mejorar los trenes  
van a tener en cuenta la igualdad.  
Esto servirá para que los usuarios y usuarias  
sean lo más independientes posible.

Los viajes serán seguros, cómodos y accesibles para todo el mundo.

Juan Andrés también quiere mejorar la página web.

Es la primera vez que gastaremos dinero para conseguir que este servicio de transporte sea más accesible para todo el mundo y sea de calidad.

Calidad es que algo es muy bueno.

Juan Andrés quiere dar las gracias a todas las personas que han participado en este Plan de Accesibilidad.

A todas las asociaciones.

A los trabajadores de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.

Y a las personas de fuera que han dado su opinión para mejorarlo.

El Plan de Accesibilidad Universal de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana cumple dos leyes muy importantes donde habla de accesibilidad.





## ÍNDICE

El Plan de Accesibilidad de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana habla de estas cosas.

Un capítulo es una parte de un libro.

**Capítulo 1.** Presentación

**Capítulo 2.** Un poco de historia para hacer el Plan

**Capítulo 3.** Las leyes de accesibilidad

**Capítulo 4.** Información de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana del año 2016

**Capítulo 5.** Cómo es de accesible Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana ahora

**Capítulo 6.** Qué haremos para que sean accesibles

- las estaciones de trenes
- los trenes y los tranvías
- las máquinas para comprar los billetes
- la información sobre las estaciones o las horas

**Capítulo 7.** Cosas que queremos mejorar para que sean más accesibles Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

- las estaciones de trenes
- los trenes y los tranvías
- las máquinas para comprar los billetes
- la información sobre las estaciones o las horas
- los pasos a nivel



- el dinero que gastamos en accesibilidad
- hacer cosas más nuevas y mejores para las personas y hacer pruebas para ver si de verdad son buenas
- investigar más y hacer estudios para mejorar otras cosas

Un estudio es buscar información para ver cómo podemos mejorar un sitio, un objeto o cómo hacer mejor las cosas.

**Capítulo 8:** Hacer cambios nuevos.

Una estación de prueba piloto y un tren piloto que sirvan para probar estos cambios.

**Capítulo 9:** Estudio sobre las opiniones de las personas y exámenes de los profesionales.

**Capítulo 10.** Hacer cosas muy bien para que sean las mejores

- Conseguir el certificado de accesibilidad UNE 170.001-2 que es un examen que mide la accesibilidad de un lugar. El certificado de accesibilidad UNE significa que una organización estará preparada para garantizar que es accesible. Además esa accesibilidad la mantendremos a lo largo del tiempo.
- Formar un grupo de gente que confirme que las cosas las hacemos bien.
- Reuniones y visitas

**Capítulo 11.** Trabajar para que los trenes y las estaciones sean seguras

**Capítulo 12.** Dar clases a los trabajadores de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana para que sepan cómo hacer las cosas accesibles y lo importante que es.

**Capítulo 13.** Conseguir dinero de Europa para poder mejorar las cosas

**Capítulo 14.** Hacer jornadas y encuentros para conocer lo importante que es la accesibilidad y aprender de lo que hacen otras personas



## Capítol 1. Presentación



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana nació en el año 1986.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana es el encargado sólo de los trenes de la Comunidad Valenciana.

En Valencia hay 137 estaciones de tren.

En Valencia hay 9 líneas que van a diferentes lugares, 6 líneas de metro y 3 líneas de tranvía.

El metro es un tren que va por debajo del suelo.

El tranvía es un tren que va más lento y va por la ciudad.

En Alicante hay 68 estaciones y 5 líneas de trenes que van a diferentes lugares.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana hace preguntas a las personas que viajan para saber si van a gusto, si los trenes van bien y si las personas viajan cómodas.

La puntuación de los trenes de Valencia es de casi un 8.

La puntuación de los trenes de Alicante es de un poquito más de 8.

La puntuación más alta es un 10.

La opinión de las personas que viajan es buena.

Los trenes funcionan todos los días del año, más o menos 20 horas al día.  
Cuando es necesario hay más horas de trenes.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana es un servicio público.  
Facilita que las personas nos movamos de un lugar a otro.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana trabaja para mejorar.

Tiene en cuenta lo que piensan las personas que viajan y lo que necesitan para viajar mejor.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana quiere dar el mejor servicio de transporte para todas las personas.

Es importante que cada vez más personas usen los trenes.

## Capítol 2. Un poco de historia para hacer el Plan



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana desde el año 2008 tiene un Plan de Accesibilidad que mejora los viajes en tren.

En el año 2009 apareció la Ley de Accesibilidad Universal y otras leyes en Europa que hablan sobre la accesibilidad.

Por eso, es necesario hacer un nuevo Plan de Accesibilidad para mejorar más los viajes en tren.

Es necesario un nuevo Plan de accesibilidad porque han cambiado algunas leyes.

También lo han pedido algunas personas que viajan porque ahora hay tecnologías más nuevas y porque hay que hacer cambios para mejorar.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana quiere que este Plan lo conozcamos en todo el mundo como el más accesible.

De esta forma todo el mundo puede viajar en trenes cómodos y seguros.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana quiere que el Plan de Accesibilidad sea uno de los más modernos.

La Generalitat Valenciana gastará dinero para hacer el Plan de Accesibilidad.

La Generalitat Valenciana contratará a la gente que sea necesaria.

Pondrá nuevas tecnologías y hará cosas para mejorar la seguridad de las personas que viajan.

Para hacer este Plan de Accesibilidad, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana hablará con las asociaciones de personas con discapacidad.

También con vecinos y vecinas y con otras asociaciones que usan el servicio de trenes para saber lo que piensan.

También para conseguir que los viajes sean cómodos, seguros y fáciles para todas las personas.

El Plan de Accesibilidad mejorará todo lo que una persona necesita desde que piensa en viajar hasta que abandona la estación a la que acaba de llegar.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana mejorará las barreras físicas que encontramos, como las rampas, ascensores y las máquinas de comprar billetes.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana mejorará la manera de dar la información de las horas de los trenes y de las estaciones para que sea más fácil de entender.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana mejorará la página web.



## Capítol 3. Las leyes de Accesibilidad



Accesibilidad Universal es una característica de un lugar, un producto o una información con uso o acceso para todo el mundo.

Hay varias Leyes que hablan de Accesibilidad Universal en la Comunidad Valenciana, en España y en Europa.

Estas leyes son para que tratemos igual a todas las personas porque a veces no tratamos igual a las personas con discapacidad.

Estas leyes obligan a las empresas como Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana a que sean accesibles los trenes.

## Capítol 4. Información de Ferrocarriles de la Generalitat Valenciana del año 2016



Hay 6 líneas de metro de la empresa Metrovalencia en Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Estas líneas son:

**Línea 1** Metrovalencia va desde Bétera a Villanueva de Castellón.

**Línea 2** Metrovalencia va desde Llíria a Torrent Avinguda.

**Línea 3** Metrovalencia va desde Rafelbunyol al Aeropuerto.

**Línea 5** Metrovalencia va desde Marítim Serrería al Aeropuerto.

**Línea 7** Metrovalencia va desde Marítim Serrería a Torrent Avinguda.

**Línea 9** Metrovalencia va desde Alboraya Peris Aragó a Riba-roja de Túria.

En estas líneas hay 156 kilómetros de vías y 137 estaciones y paradas.

En Alicante hay una línea de tren que llamamos **TRAM**.

**Es la línea 1 que va de Luceros a Benidorm.**

La línea de TRAM es la línea que va por Alicante y los pueblos cercanos.

En Alicante también hay una línea de tren que es la **Línea 9**  
**Esta línea va de Benidorm a Denia.**

**En Valencia hay 3 líneas de tranvía que son:**

**Línea 4** Metrovalencia va de Mas del Rosari a Dr. Lluch

**Línea 6** Metrovalencia va de Tossal del Rei a Marítim Serrería.

**Línea 8** Metrovalencia va de Marítim Serrería a la Marina Real Juan Carlos I.

**En Alicante**  
**hay 3 líneas de tranvía que son:**

**Línea 2 TRAM** va de Luceros  
a Sant Vicent del Raspeig.

**Línea 3 TRAM** va de Luceros  
a El Campello.

**Línea 4 TRAM** va de Luceros  
a Plaza La Coruña.

Con las diferentes líneas de tren  
unimos 50 pueblos.

Con estos trenes podemos ir  
por 37 pueblos de Valencia  
y sus pueblos cercanos.

Con estos trenes podemos ir  
por 13 pueblos de Alicante.



## Capítulo 5. Cómo es de accesible Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana ahora



En este capítulo vamos a ver cómo es de accesible la empresa Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana ahora.

Hemos mirado si las estaciones y los trenes cumplen las leyes que hay de accesibilidad en la Comunidad Valenciana.

En este año 2017 queremos mirar qué cosas hay que mejorar en los trenes y tranvías para que sean más accesibles.



Miraremos varias cosas:

- las estaciones.
- los trenes.
- las máquinas para ticar los billetes.
- los pasos a nivel.
- la página web.
- las entradas a las estaciones y las salidas.
- los carteles con información.
- que hay en los trenes y las estaciones.
- las luces de las estaciones.
- los altavoces y como damos la información de las llegadas de los trenes.
- cómo damos la información de las horas.

Para saber si todas estas cosas son accesibles visitamos algunas estaciones y rellenamos fichas.

Las estaciones y los trenes han mejorado cosas y son bastante más accesibles. Las estaciones más nuevas son más accesibles.

Cada estación es diferente, por eso la accesibilidad también es diferente según cómo sea la estación.

Las estaciones de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana tienen:

Accesos mecanizados

Tiene ascensores y rampas para ir al andén donde coger el tren.

Los ascensores tienen altavoces y oímos el número del piso en el que estás.

También oímos el número del andén.

Hay que poner los botones de los ascensores más bajos para que llegue todo el mundo.

Las estaciones también tienen escaleras mecánicas. Los escalones se mueven solos para arriba y para abajo en las escaleras mecánicas

Hay pintura amarilla en cada escalón para que veamos mejor los escalones.

### Máquinas Autoventa

Son máquinas para comprar los billetes.

Estas máquinas tienen una voz que te dice cómo comprar el billete.

Esto es para personas que no pueden ver o que no saben leer.

También tienen Braille.

El Braille es el lenguaje de las personas que no pueden ver. Son unos puntos abultados que tocándolos sabes lo que quiere decir. En algunas máquinas estos puntos no los tocamos bien porque están estropeados.

Hay que revisar las máquinas.

En algunas estaciones, las máquinas de comprar billetes son más grandes para que sean más accesibles y más fáciles de usar.

### Interfonos accesibles

Son unos micrófonos  
con los que podemos hablar  
con una persona de la estación  
para preguntarle las cosas que no sabes.

Estos micrófonos hay que mejorarlos  
y hacerlos más modernos.

### Líneas pintadas en el suelo

Las estaciones también tienen  
línea amarilla en el andén.

La línea amarilla sirve  
para que las personas que no ven bien  
sepan dónde acaba el andén  
y dónde empiezan las vías del tren.

La estación de “Les Carolines-Fira” tiene una línea  
que hace luz .  
Se enciende y se apaga  
al final del andén.

### Teleindicadores

Son pantallas donde vemos las horas de los trenes.  
La vía en la que van a parar los trenes  
y cuánto tiempo queda para que llegue el tren.  
Hay que mejorar estas pantallas  
para que las veamos mejor.  
A veces la luz de las letras no las vemos bien.

### Megafonía

Es la información que oímos  
por los altavoces de las estaciones.

Hay que mejorar los mensajes que decimos para que todo el mundo los entienda y los oiga bien.

Puertas y plataformas

Las puertas para entrar en las estaciones son más grandes.

Las personas que van en silla de ruedas con estas puertas pueden pasar mejor.

Los trenes tienen una plataforma en las puertas.

La plataforma es un aparato que ayuda a hacer más accesibles los trenes.

Las personas en sillas de ruedas pueden subir y bajar al tren cuando el tren está parado y las puertas están abiertas. Estas plataformas bajan y unen la puerta del tren con el andén para dar paso a las persona en sillas de ruedas.

Desde el año 2010 hemos puesto 34 plataformas para que las personas en silla de ruedas puedan subir y bajar al tren.

En algunas estaciones que no están bajo el suelo hay una rampa de metal para subir al tren.

Cuando la necesitas tienes que pedirla antes.



Esta rampa es solo para algunas personas mientras arreglan los andenes de todas las estaciones para que sea fácil subir y bajar del tren.

Las barandillas

Algunas estaciones tienen barandillas dobles.

Las barandillas dobles son las que tienen dos barras una más alta y otra más baja.

Esto es para que también puedan usarlas los niños, las personas en sillas de ruedas y las personas que son bajas. Faltan éstas barandillas en muchas estaciones.

Los mostradores y las máquinas para comprar billetes

Muchos mostradores de Atención al Cliente, son más bajos para que las personas en silla de ruedas puedan llegar bien.

Los mostradores de Atención al Cliente son donde damos información a las personas que viajan o compramos los billetes del tren.

En la estación de Luceros el mostrador de la máquina para comprar billetes también es bajo.

Las máquinas donde compramos los billetes tienen un botón que lo aprietas y puedes hablar con una persona que te dice lo que tienes que hacer.

Las máquinas donde compramos los billetes no tienen pantallas con las horas de los trenes y eso no es bueno.

Hay cambiar las máquinas de comprar billetes, para que tengan pantallas, así las personas que no oyen bien pueden comprar los billetes.

Las barras y los ascensores

Las estaciones no tienen ninguna barra para apoyarse.

Esta barra sirve para que las personas puedan descansar sin tener que sentarse.

Solo tienen estas barras para apoyarse 2 estaciones.

En las estaciones del metro que están bajo el suelo hay 90 ascensores.

Los trenes

Para que la accesibilidad sea buena hay que mejorar también los trenes.

Algunos trenes necesitan que tapemos las puertas del principio y del final del tren.

Otros trenes necesitan que los asientos estén colocados de otra manera.

Otros trenes necesitan que pongamos más botones de emergencia.



También hay que cumplir las leyes de accesibilidad cuando construimos nuevos trenes.

Los trenes de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana son de varios modelos, de marcas diferentes.

Los trenes son accesibles en general para hacer los viajes más cómodos y fáciles.

Esto es bueno para las personas que no se mueven fácilmente o tienen discapacidad.

Por eso tienen:

- Asientos reservados.  
Los asientos no son de colores diferentes.  
Si los colores fueran diferentes sería más fácil saber cuáles son para personas que no ven bien.
- Hay información por megafonía.  
Esta información la oímos por unos altavoces en todo el tren.  
También hay información en carteles.
- Hay lugares reservados para sillas de ruedas.  
Pero las sillas de ruedas no pueden sujetarse bien.
- No hay carteles en Braille.  
El Braille es el lenguaje de las personas que no pueden ver.  
Son unos puntos abultados que tocándolos sabes lo que quiere decir.
- En los tranvías hay un botón con luz que sirve para abrir las puertas.
- Las puertas tienen una luz verde y roja que se enciende y se apaga cuando van a abrirse.  
Esto es para las personas que no oyen bien.

- Las personas que no ven bien tienen dos puertas en los trenes con una señal que oímos. Esta señal suena cuando se abren o cierran las puertas. Estas puertas son buenas para personas que no se mueven con facilidad o tienen discapacidad.
- Todos los tranvías tienen los botones que hay que tocar con luz verde y roja.

Los trenes que hagamos nuevos para Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana serán accesibles como dice la ley de accesibilidad.

La Dirección general de Clientes y Accesibilidad es un servicio de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.

La Dirección general de Clientes y Accesibilidad controlará que cumplimos todas estas leyes.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana podrá hacer otras mejoras para que los trenes sean más accesibles aunque no lo ponga en las leyes.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana tiene tres páginas web. Estas páginas son:

**[www.fgv.es](http://www.fgv.es)**  
**[www.metrovalencia.es](http://www.metrovalencia.es)**  
**[www.TRAMalicante.es](http://www.TRAMalicante.es)**

**La página más accesible es [www.fgv.es](http://www.fgv.es)**

Quieren hacer todas las páginas web accesibles.

También quieren que sean más accesibles  
los horarios de los trenes  
y los viajes de los trenes.

Y también las aplicaciones  
para los móviles.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
quiere mejorar  
las máquinas de comprar los billetes  
para que sean más accesibles.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
quiere mejorar  
la forma de comunicar los horarios  
y las llegadas de los trenes.

Para hacerlo mejor,  
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
hace reuniones con asociaciones  
de personas con discapacidad.

Preguntamos cómo hacer  
las cosas más accesibles  
y mejores para las personas con discapacidad.

## Capítol 6. Qué haremos para que sean accesibles - Las estaciones de trenes



Pondremos plataformas en las puertas.

La plataforma es un aparato que ayuda a hacer más accesibles los trenes.

Cuando el tren está parado y las puertas están abiertas las plataformas bajan y unen la puerta del tren con el andén para que las personas en sillas de ruedas puedan subir y bajar al tren.

Pondremos 12 plataformas antes de que acabe el año 2018.

En el año 2017 pondremos plataformas en 15 estaciones.



En el año 2018 pondremos plataformas en 12 estaciones.

En 4 estaciones cambiaremos la plataforma porque necesitamos hacerla más grande.

Otra cosa que haremos en las estaciones es poner señales en Braille.

El Braille es el lenguaje de las personas que no pueden ver. Son unos puntos abultados que tocándolos sabes lo que quiere decir.

Pondremos en Braille los planos para que la gente sepa dónde está y donde quiere ir.

Estas señales en Braille las pondremos en 5 estaciones. También en la Sede de la Organización Nacional de Ciegos de España en Plaza de España.

Esto es la ONCE.

La ONCE es la asociación de las personas que no ven bien.

En Alicante pondremos las señales en Braille en la estación de Luceros y en la Delegación Territorial de la Organización Nacional de Ciegos de España, Esto es la ONCE.

La ONCE es la asociación de las personas que no ven bien.

Iremos a ver si usamos bien  
los bucles magnéticos  
que hay en las estaciones  
de Alboraya-Palmaret  
y en Alboraya Peris Aragón.

Los bucles magnéticos son unos aparatos  
que ayudan a oír mejor  
a las personas que no oyen bien.

Las personas sordas que usan un audífono  
pueden oír mal en lugares con mucha gente.  
Gracias al bucle magnético  
oirán los avisos en el audífono.

Un audífono es un aparato  
que llevan las personas sordas en el oído  
y les ayuda a oír mejor.

Revisaremos todas las estaciones  
de Metrovalencia  
y TRAM  
para ver qué hay que mejorar  
o qué cosas hay que arreglar.

En la estación de la Amistad  
probaremos a abrir las puertas de los ascensores  
con un mando a distancia.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
mirará si este mando  
lo podemos poner en otras 3 estaciones.

Todos los ascensores llevarán  
un cartel con el dibujo  
de Metrovalencia y TRAM.

Así sabremos qué ascensor coger para llegar a las estaciones de tren y subir a la calle.

Pondremos dos máquinas de prueba para ticar los billetes en las estaciones de Quart de Poblet y de Benimaclet.

Después pondremos las máquinas en 4 estaciones más de Metrovalencia. Y también pondremos las máquinas en 3 estaciones del TRAM.

En este año 2017 pondremos máquinas para ticar los billetes en la estación de Benidorm.



## Capítol 6. Qué haremos para que sean accesibles - Los trenes y los tranvías



En los metros:

Algunas cosas que vamos a mejorar son:

- Pintar las puertas de los trenes de blanco para diferenciarlas del cristal que es negro.
- Pintar las puertas por dentro de color verde para diferenciarlas del color blanco que tiene todo el tren.
- Poner una señal con luz en las puertas para cuando vayan a abrirse y cerrarse. Esta luz la veremos por dentro del tren y también por fuera.
- Poner un botón para abrir las puertas al principio y al final del tren y otro botón para abrir las puertas donde está el conductor.

Algunas cosas que ya estamos haciendo:

- Quitar asientos en los lugares reservados para las personas que no pueden moverse bien o tienen discapacidad.

En vez de asientos pondremos barras o dejaremos un hueco para que las personas en silla de ruedas puedan ponerse.

- Cambiaremos algunos asientos de tela por asientos de plástico. Los asientos reservados serán de color azul.

Los pictogramas que indican que son asientos reservados también serán de color azul.

- Los asientos serán de tela que no puede quemarse.
- Los asientos serán duros para que no nos podamos cortar.

También para que podamos limpiarlos bien si los manchamos de tinta o boli.

- Cambiaremos los botones para abrir las puertas. Esos botones estarán más bajos para que llegue todo el mundo.

En los tranvías:

Hay varios modelos de tranvías.

En algunos modelos  
cambiaremos cosas  
para que sean más accesibles.

Como por ejemplo:

- Las puertas por fuera son de color rojo y blanco.
- Hay una luz que avisa del cierre de las puertas.
- Los asientos para personas que no pueden moverse bien, serán de plástico rojo.
- Las puertas por dentro se pondrán de color rojo.

En otros modelos  
que son mas nuevos y más accesibles  
cambiaremos otras cosas.

Como por ejemplo:

- Cambiaremos los asientos de tela verde por asientos de plástico.
- Las puertas por fuera son de un color diferente al resto del tren.  
Esas puertas son de color blanco y gris.
- Estos trenes tienen un botón con luz para abrir las puertas.  
Estos botones son grandes.
- Las puertas por dentro son de color blanco.

- Las puertas por dentro tienen un botón con luz para abrirlas.
- En los trenes del TRAM estamos poniendo pictogramas que indican que las puertas son accesibles. Los pictogramas son dibujos que los puede entender todo el mundo.

- Los tranvías que compramos en el año 2012 son accesibles para personas que no oyen bien. También para personas que no ven bien.

Los tranvías que compramos en el año 2006 no están obligados a cumplir estas normas.

- En la estación de Creueta del TRAM Alicante pondremos un mando a distancia para abrir y cerrar la puerta de las máquinas que tican los billetes.



## Capítol 6. Qué haremos para que sean accesibles - Las máquinas para comprar billetes



Compraremos 54 máquinas nuevas.  
Hay máquinas que son del año 2008.

Estas máquinas son accesibles.  
Tienen letras grandes, tienen voz  
y colores diferentes  
para que entendamos todo bien.

Haremos un estudio  
para comprar máquinas  
que sean más accesibles.  
Un estudio es buscar información  
para ver cómo podemos mejorar un sitio,  
un objeto o cómo hacer mejor las cosas.

Que compremos máquinas nuevas  
será bueno para todas las personas.

No sólo para las personas con discapacidad.  
Son máquinas más pequeñas  
y podemos ponerlas en cualquier lugar.  
Son máquinas más fuertes.

Estas máquinas de comprar billetes de tren  
tienen que ser como dice la ley.  
La ley habla de la accesibilidad de los trenes  
para las personas con discapacidad  
y las personas con movilidad reducida.

Las personas con movilidad reducida  
son las que no pueden moverse bien.

Estas máquinas de comprar billetes  
tendrán las cosas  
que dice la ley.

Así Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
podrá ir mejorando cosas de accesibilidad.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
quiere conocer lo que hacen  
en otros lugares, en otros países  
y aprender.

Y también contar lo que hace  
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
para ser más accesible.  
Haremos más accesibles  
las máquinas de comprar billetes de tren.

Compraremos 54 máquinas nuevas.  
Hay máquinas que son del año 2008.

Estas máquinas son accesibles.  
Tienen letras grandes, tienen voz

y colores diferentes  
para que entendamos todo bien.

Haremos un estudio  
para comprar máquinas  
que sean más accesibles.  
Un estudio es buscar información  
para ver cómo podemos mejorar un sitio,  
un objeto o cómo hacer mejor las cosas.

Que compremos máquinas nuevas  
será bueno para todas las personas.  
No sólo para las personas con discapacidad.  
Son máquinas más pequeñas  
y podemos ponerlas en cualquier lugar.  
Son máquinas más fuertes.

Estas máquinas de comprar billetes de tren  
tienen que ser como dice la ley.  
La ley habla de la accesibilidad de los trenes  
para las personas con discapacidad  
y las personas con movilidad reducida.

Las personas con movilidad reducida  
son las que no pueden moverse bien.

Estas máquinas de comprar billetes  
tendrán las cosas  
que dice la ley.

Así Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
podrá ir mejorando cosas de accesibilidad.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
quiere conocer lo que hacen  
en otros lugares, en otros países  
y aprender.

Y también contar lo que hace  
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
para ser más accesible.



## Capítol 6. Qué haremos para que sean accesibles - Información sobre las estaciones o las horas



- En las estaciones del Tranvía de Metrovalencia hemos puesto pantallas con información sobre las estaciones y las horas de los trenes.
- Hemos puesto una pantalla con las horas de los tranvías de Alicante en la estación de ADIF Alicante Término.

También vamos a poner pantallas con información de los trenes de Metrovalencia, en 2 estaciones



- En la estación de Luceros pondremos una ventana de información más baja, para que lleguen bien las personas que van en silla de ruedas.
- En la estación de Luceros daremos mensajes por la megafonía de las estaciones sobre las horas de los trenes y sobre normas de seguridad de las estaciones.

Es la información que oímos por los altavoces de las estaciones. Esta información también vamos a ponerla en pantallas y en carteles. La información estará en las estaciones y dentro de los trenes.

- Por la megafonía también vamos a dar mensajes sobre dónde van los trenes. Sobre todo en las estaciones por donde pasan muchos trenes.

Haremos una prueba de estos mensajes en las estaciones que están cerca de la Organización Nacional de Ciegos de España, Esto es la ONCE. La ONCE es la asociación de las personas que no ven bien.

También haremos una prueba de estos mensajes en las estaciones que viajan más personas.

- Los mensajes que damos por megafonía y los que leemos en las pantallas los haremos con un programa de ordenador.

- Mejoraremos las señales en los trenes y en las estaciones para que sean fáciles de ver y de entender. Estas señales dicen por dónde moverse.
- Las personas que trabajan en las estaciones de trenes aprenderán lenguaje de signos. El lenguaje de signos es un idioma para que las personas sordas, las que no oyen bien y las personas sordociegas puedan hablar con otras personas.
- Las páginas web de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana serán accesibles. Las letras de la página web serán más grandes para que las leamos mejor.

También pondremos una voz para las personas que no pueden leer, puedan escuchar la información. Mejoraremos las páginas web para que la veamos bien en los teléfonos móviles.

- Revisaremos las leyes de accesibilidad para ver si las cumplimos.

## Capítulo 7. Cosas que queremos mejorar para que sea más accesible Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.



- Las estaciones de trenes:

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana pondrá en este Plan de Accesibilidad un documento con el dinero que costará hacer Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana más accesible. También pondrá qué haremos primero y cómo lo haremos.

Las estaciones de tren las haremos más accesibles, cumpliendo todas las leyes que dicen cómo hacer los edificios accesibles. Para construir las estaciones seguiremos las leyes que hablan de las necesidades que tienen las personas con discapacidad.

En los andenes de todas las estaciones pondremos plataformas para poder subir al tren. La plataforma es un aparato que ayuda a las personas en silla de ruedas a subir al tren. Hasta que las plataformas se instalen utilizarán rampas de metal.

En el año 2018 pondremos plataformas en 10 estaciones.

En los próximos años pondremos plataformas en las otras estaciones.

En 2 estaciones del TRAM Alicante hay que poner rampas para entrar en las estaciones.

La estación de Valencia Sud necesita hacer accesible los andenes y el paso de un andén a otro. Haremos un estudio para mejorar esta estación. Un estudio es buscar información para ver cómo podemos mejorar un sitio, un objeto o cómo hacer mejor las cosas.

En la estación de Valencia Sud pondrán luz en el camino que va de un andén a otro. Este camino va por debajo del suelo. Esto es urgente que se haga ya.



## Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

La estación de Marq de Alicante también necesita ser más accesible. Solo hay un ascensor para personas en silla de ruedas y para carritos de bebé.

También hay que mejorar las máquinas para comprar billetes. Pondremos máquinas de comprar billetes en el ascensor.

Además hay que hacer una estación más segura.

Haremos más seguras la salida de los ascensores y el andén para que la gente no se caiga a las vías del tren.

Mejoraremos las luces de las estaciones para que se vea mejor. En la estación de Marq de Alicante también mejoraremos las luces de las pantallas que tienen los horarios de los trenes y los planos de las estaciones.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana tendrá un papel que explica lo que hay que hacer para ayudar a una persona con movilidad reducida o que lleva un carrito de bebé. Este papel es para cuando no funciona el ascensor. Las personas con movilidad reducida son las personas que no se pueden mover bien.

Miraremos las escaleras mecánicas y cuando no funcionen las arreglaremos más rápido.

Los escalones de las escaleras mecánicas llevarán pintura amarilla en la esquina. Esta pintura es para que veamos bien cuándo acaba un escalón y evitar caídas.

En los ascensores habrá un telefonillo para pedir información. Los botones de los ascensores estarán más bajos para que lleguen todas las personas.

Las escaleras y las rampas tendrán barandillas. Unas barandillas serán más altas y otras más bajas.

Pondremos barandillas en los andenes para apoyarse mientras esperamos el tren.

Pondremos señales para decir dónde están los ascensores.

En los ascensores habrá información en Braille y los botones tendrán letras grandes. El Braille es el lenguaje de las personas que no pueden ver. Son unos puntos abultados que tocándolos sabes lo que quiere decir.

Los botones de los ascensores tendrán luz y también tendrán sonido.

Pintaremos rayas en el suelo de las estaciones y los andenes. Estas rayas servirán para saber por dónde ir. Estas rayas del suelo



serán de un color  
que se vea bien.  
Las rayas serán de pintura que no resbala.

En todos los andenes habrá una luz  
que se encienda y se apague.  
Esta luz avisa del final del andén.  
También habrá una línea amarilla en el suelo,  
en todo el andén.  
Esta línea amarilla indica la esquina del andén.  
Esta línea no hay que cruzarla  
y es para que nadie  
caiga a la vía del tren.

En las estaciones pondremos  
señales que indican por donde ir  
para ayudar a las personas a orientarse.  
Una aplicación en el teléfono móvil  
dirá dónde van los trenes  
y si hay peligro de algo.  
La aplicación de móvil  
dará la información con sonidos  
o con mensajes de voz.

Una aplicación móvil es  
un programa para los teléfonos móviles que permite  
hacer una tarea, como buscar información,  
jugar a juegos, comunicarte con otras personas, bajar música.

Esta aplicación móvil  
dirá por voz cuál es el mejor recorrido  
para llegar al tren  
y para andar por los andenes.  
Así la información es más accesible.

Las estaciones de TRAM de Alicante son negras.

Vamos a cambiar  
el color de estas estaciones  
para que sean más claras.  
Y para que la información sea más fácil de entender.

Haremos estas estaciones más accesibles,  
sobre todo para las personas que no ven bien.

- Los trenes y los tranvías

La Dirección de Clientes y Accesibilidad  
es una parte de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
que se encarga de que los viajeros estén cómodos  
cuando usan los trenes

La Dirección de Clientes y Accesibilidad  
hará lo que dice la ley de accesibilidad  
para hacer más accesible  
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana.  
La Dirección de Clientes y Accesibilidad  
comprará material nuevo  
para que los trenes sean accesibles.

Los asientos reservados para personas  
con movilidad reducida  
son de diferente color.

Todas las puertas de los trenes  
tendrán luces  
en la parte de dentro  
y en la parte de fuera  
para avisar a las personas ciegas  
cuando se abren y se cierran las puertas.

También tendrán sonido  
para las personas ciegas.



Los asientos que se pueden quitar y poner en los sitios reservados para personas en silla de ruedas. Para sujetar la silla de ruedas instalaremos cinturones.

En las puertas del principio del tren pondremos un botón que esté más bajo para que una persona en silla de ruedas llegue a tocarlo.

En los trenes daremos información varias veces por las pantallas de dentro de los trenes y por los altavoces de los trenes.

En los trenes de Alicante pondremos Braille en los botones para abrir las puertas y solicitar parada. El Braille es el lenguaje de las personas que no pueden ver. Son unos puntos abultados que tocándolos sabes lo que quiere decir.

- Las máquinas para comprar los billetes y la información sobre las estaciones o las horas.

Pondremos pantallas que den información en todas las líneas de trenes de Valencia y Alicante. En cada andén de cada parada habrá una pantalla de información con el tiempo que queda para que pase el siguiente tren.

Las pantallas tendrán un botón que al apretarlo se oirá la información, para que las personas ciegas o las personas que no saben leer puedan utilizar los trenes.

Renovaremos las páginas web y las aplicaciones para el móvil para que sean accesibles.

Las estaciones tendrán mostradores y Centros de atención al cliente.

Los mostradores son los lugares donde hay trabajadores de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana que nos dan información.

Los mostradores de Atención al Cliente es donde se da información a las personas que viajan y donde se compran los billetes del tren. Mejoraremos los mostradores y los centros de atención al cliente para que sea más fácil ver dónde están.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana pondrá más luces dentro de los mostradores donde se compran los billetes y en los centros de atención para mejorar la accesibilidad.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana cambiará 59 máquinas para comprar billetes. Quitaremos las máquinas más viejas y pondremos máquinas nuevas que serán más accesibles.



En el año 2019  
habrá 59 máquinas nuevas.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
va a comprar y poner pantallas de información  
en la entrada de las estaciones.

Pondrán 58 pantallas  
en las estaciones túnel,  
que son las que están bajo el suelo.

Pondrán 89 pantallas  
en las estaciones de la superficie,  
que son las que están en la calle.

- Mobles i màquines més accessibles

Pondremos muebles fáciles de utilizar.  
Primero los pondremos en 7 estaciones.

Pondremos máquinas para ticar los billetes  
y para ver cuántos viajes quedan en el billete.  
Las máquinas estarán bajas  
para que sea más fácil utilizarlas.

Revisarán y cambiarán los interfonos  
para que oigamos bien.  
Los interfonos son aparatos  
para hablar con alguien  
que trabaja en el metro  
y puede ayudarnos.

En las estaciones del TRAM d'Alacant  
pondremos interfonos  
donde no hay.

Revisaremos si están bien las pantallas de información.

Cambiaremos las pantallas de información para que podamos leerlas bien y las entendamos mejor.

Pondremos pantallas nuevas desde Benidorm a Denia.

Cambiaremos y mejoraremos la megafonía que vaya mal.  
La megafonía es un aparato que sirve para decirnos algo importante en voz alta.

Podremos leer y escuchar en las pantallas y por megafonía la información importante como cambios de horarios, retrasos, emergencias.

Las pantallas y la megafonía darán la misma información y al mismo tiempo.

Utilizaremos megafonía para decir dónde van los trenes.  
La megafonía la pondrán en las estaciones donde los trenes van a varios lugares.

Empezaremos a poner megafonía en las estaciones que están cerca de la ONCE y en las estaciones que hay más personas.  
La ONCE es la Organización Nacional de Ciegos de España.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana pondrá megafonía para avisos por voz en las estaciones de Metrovalencia y TRAM.



En la estación que se llama Luceros  
que está en Alicante  
es muy importante poner buena megafonía  
porque tienen que decir  
la hora de salida y el lugar al que va  
el tren que está en el andén.

Haremos mejoras para las personas sordas.  
Las personas sordas  
que utilizan un audífono  
oirán la información que será mandada al audífono  
a través de una señal.  
El audífono es un aparato  
que llevan las personas sordas en el oído  
y les ayuda a oír mejor.

- Senyals

Las señales darán información  
que sea fácil de entender.

La información de estas señales  
será la misma  
que la información que se oiga por el altavoz.  
El altavoz es un aparato  
que sirve para escuchar  
información en voz alta.

Haremos señales especiales  
que se puedan ver y tocar  
para que las  
personas que no ven bien  
y personas con discapacidad intelectual  
y del desarrollo las entiendan.

Pondremos 1, 2 o 3 pictogramas  
al lado de las flechas  
que enseñan el camino a seguir.

Haremos una guía de identidad corporativa  
del TRAM de Alicante.

Una guía de identidad corporativa  
es un libro donde explican las normas  
sobre las imágenes, los colores,  
los sonidos y otras cosas,  
que utilizan en una empresa  
y también explican  
las cosas que están prohibidas  
en esa empresa.

Cambiaremos la forma de informar  
de los trenes que van a salir  
en ese momento  
y a qué lugar van,  
para ayudar  
a las personas que no ven bien  
y también al resto de personas  
que viajan en tren.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
hará un nuevo centro de llamadas  
para coger llamadas  
más rápido y mejor.  
Un centro de llamadas es un lugar  
donde los trabajadores de Metrovalencia  
cogen llamadas  
de las personas que utilizan el metro.

Haremos un estudio para facilitar  
la Accesibilidad a personas con discapacidad intelectual  
y del desarrollo.  
Un estudio es buscar información



## Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

para ver cómo podemos mejorar un sitio,  
un objeto o como hacer mejor las cosas.

Haremos un grupo  
con profesionales y entidades  
para saber qué cosas podemos hacer  
para ayudar a las personas con discapacidad intelectual  
y del desarrollo  
a utilizar los trenes  
y a entender la información.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
quiere mejorar las estaciones  
y hará un plan especial  
para que las personas con discapacidad intelectual  
y del desarrollo  
puedan viajar solos.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
hará publicidad  
sobre todas las ayudas  
que tienen las estaciones y trenes  
que mejoran la accesibilidad  
para las personas con discapacidad.

También hará publicidad  
para que la gente respete los lugares  
que sólo pueden utilizar las personas  
con movilidad reducida.

- Los pasos a nivel

Un paso a nivel es el lugar por donde las personas pueden cruzar las vías del tren andando.

Cambiaremos los suelos, las señales y el tamaño de los pasos a nivel para mejorar la accesibilidad.

Cambiaremos 46 pasos a nivel.

Miraremos si hace falta poner señales en el suelo de los pasos a nivel para avisar a los peatones antes de cruzar.

- El dinero que gastamos en accesibilidad

Los directores son los encargados de controlar el dinero que utilizaremos para mejorar la accesibilidad y cumplir con la ley.

Las estaciones en las que viajen más personas al día serán accesibles como dice la ley en 8 años como mucho. Las otras estaciones serán accesibles en 13 años como mucho.

Las normas que pone en la ley sobre cómo hacer accesibles las estaciones serán cumplidas siempre que hagamos una estación nueva y también cuando hagamos obras para mejorar una estación vieja. Da igual cuántos viajeros utilicen la estación.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana mirará cada año qué cambios hay que hacer para que los trenes y las estaciones sean más accesibles y gastará primero el dinero en los cambios que sean más importantes.



## Capítol 8: Hacer cambios nuevos. Una estación piloto y un tren piloto.



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana sabe que para que el servicio sea bueno tiene que cumplir las normas de Accesibilidad Universal. Universal quiere decir que es para todo el mundo.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana mejorará los trenes y estaciones para que sean más cómodos y seguros y los pueda utilizar todo el mundo sin ayuda.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana atenderá las quejas y los consejos que sirvan para mejorar.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana solucionará los problemas que haya y además intentará hacer cambios antes de que haya problemas.

El grupo de trabajo que estudia cómo mejorar los trenes y las estaciones hablará con todos los trabajadores para decir qué cambios necesitamos hacer.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana hará dos cosas nuevas, una estación piloto y un tren piloto accesibles.

Una estación piloto y un tren piloto significa que es la primera estación y el primer tren que se hace y no hay ninguna estación ni tren igual. Sirve para que la gente vea como sería una estación y un tren accesible.

La estación piloto se hace como ejemplo de estación accesible. Las nuevas estaciones se harían igual que la estación piloto.

La estación piloto será la de Paterna. Muy cerca de la estación de Paterna hay un Centro Ocupacional que se llama Francisco Esteve en el que trabajan más de 180 personas con discapacidad intelectual y del desarrollo y algunas también tienen discapacidad física.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
hará un tren piloto accesible.  
Para hacerlo, los profesionales  
mirarán qué cosas necesita  
para ser accesible.



## Capítol 9: Estudio sobre las opiniones de las personas y exámenes de los profesionales.



En el año 2008

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana hizo un Plan de Accesibilidad que les ayudó a mejorar los trenes y estaciones para que fueran más accesibles.

Pero después del 2008  
hicieron nuevas leyes  
que dicen que hay que hacer más cosas  
para que los trenes y estaciones  
sean más accesibles.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
hará estudios  
que digan qué problemas de accesibilidad hay,  
qué mejoras podemos hacer,  
qué dinero necesitaremos para mejorar  
los trenes y estaciones  
para que sean accesibles como dice la ley.

Un estudio es buscar información  
para ver cómo podemos mejorar un sitio,  
un objeto o cómo hacer mejor las cosas.

Haremos mejoras en la página web  
y en las aplicaciones para móviles.  
Una aplicación móvil es  
un programa para los teléfonos móviles que permite  
hacer una tarea, como buscar información,  
jugar a juegos, comunicarte con otras personas, bajar música.  
También mejoraremos  
las máquinas para comprar billetes,  
los centros de atención al cliente,  
los centros de información,  
los carteles, las señales,  
las pantallas y megafonía.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
mejorará las entradas  
a las estaciones y los caminos,  
y las entradas a los trenes  
y por dentro de los trenes.



## Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

En los 6 primeros meses del año 2017  
diremos todas las cosas que están mal.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
va a preguntar a las personas  
que utilizan los trenes  
para saber qué piensan  
de las estaciones  
y de los trenes,  
si tienen alguna queja  
o si saben alguna mejora  
que podemos hacer.  
También preguntará  
cosas de la página web,  
de las aplicaciones de móvil,  
de los centros de atención al cliente,  
sobre la luz que hay  
y sobre la atención que dan los trabajadores.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
también preguntará  
a las personas que utilizan el tren  
si les parecen importantes  
las mejoras que hacemos  
para tener más seguridad,  
viajar cómodos, ser más accesibles.  
Así Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
sabrà qué cosas  
son más importantes para la gente.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
sabrà qué cosas han hecho bien  
y qué cosas puede mejorar  
con toda la información que saquen  
de las preguntas.

## Capítulo 10. Hacer cosas muy bien para que sean las mejores



- **Conseguir el certificado de accesibilidad UNE 170.001-2**

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana quiere conseguir el certificado de accesibilidad que se llama UNE 170.001-2 que es un examen que mide la accesibilidad de un lugar. El certificado de calidad en accesibilidad UNE 170.001-2 es un papel que dice que tu accesibilidad es buena. Accesibilidad es una cualidad de una cosa que podemos usar con facilidad o de un espacio al que podemos acceder fácilmente.



## Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

El Plan de Accesibilidad Universal de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana es una guía que nos ayuda a hacer los trenes y las estaciones accesibles, así todas las personas podrán utilizar los trenes. Accesibilidad Universal es una característica de un lugar, un producto o una información con uso o acceso para todo el mundo.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana mirará varias veces el plan para cambiar lo que haga falta y mejorar la calidad del plan. Calidad es que algo es muy bueno.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana quiere que su accesibilidad tenga calidad. El Plan puede ir cambiando para hacer cosas nuevas y diferentes.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana quiere conseguir el Certificado de Calidad en Accesibilidad en 2017.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana quiere que todas las personas puedan hacer lo que quieran e ir a donde quieran sin que tenga que acompañarles otra persona. Para conseguir el Certificado de Calidad en Accesibilidad, los ferrocarrils y las estaciones tienen que ser accesibles durante mucho tiempo.

- Formar un grupo de personas que vigile que las cosas se hacen bien.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana quiere formar un grupo de personas que vigile que las cosas las hacen bien.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana vigilará si todo va bien y si algo no va bien lo mejorará. Para hacer que todo vaya bien haremos exámenes profesionales y preguntas sobre accesibilidad.

Para hacer que todo vaya bien haremos un grupo de trabajo que vigilará que todo vaya bien. Este grupo será de los trabajadores de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana y personas de asociaciones de discapacidad.

La Dirección de Clientes y Accesibilidad hará un estudio viendo las diferentes empresas españolas y fuera de España de trenes para saber en qué lugares tienen mejor accesibilidad. Este estudio lo haremos cada año. La Dirección de Clientes y Accesibilidad es una parte de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana que se encarga de que los viajeros estén bien cuando usan los trenes

La mayoría de las empresas de trenes sólo hablan de accesibilidad física. Las grandes ciudades están interesadas en la accesibilidad cognitiva para hacer trenes más accesibles



para todas las personas.

La accesibilidad cognitiva es una característica que tienen las cosas, los espacios o los textos que hace que los entiendan todas las personas.

Ahora la mayoría de las empresas hacen accesibilidad física.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana es una empresa que desde hace muchos años hace accesibilidad física.

### • Reuniones y visitas

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana quiere hacer reuniones y visitas con los usuarios.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana hablará varias veces con asociaciones de personas con discapacidad para ser cada vez más accesibles.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana quiere ser universal en accesibilidad.

Accesibilidad Universal

es una característica de un lugar, un producto o una información con uso o acceso para todo el mundo.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana quiere que todas las personas usen sus trenes y estén bien y a gusto.

## Capítulo 11. Trabajar para que los trenes y las estaciones sean seguras.



La ley explica los planes de emergencia de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana para que todas las personas estén seguras, sobre todo para las personas con movilidad reducida. Las personas con movilidad reducida son las personas que no pueden moverse bien.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana en caso de emergencia trabaja en equipo con el teléfono de emergencias 112, y con la policía, la guardia civil o los bomberos.



## Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana mirará que tienen que hacer los trabajadores en situaciones de emergencia con las personas con movilidad reducida.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana tiene diferentes estaciones con áreas de rescate asistido. Las áreas de rescate asistido son lugares para la ayuda de las personas en situación de emergencia.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana tiene plataformas para rescatar personas en silla de ruedas. La plataforma es un aparato que ayuda a hacer más accesibles los trenes.

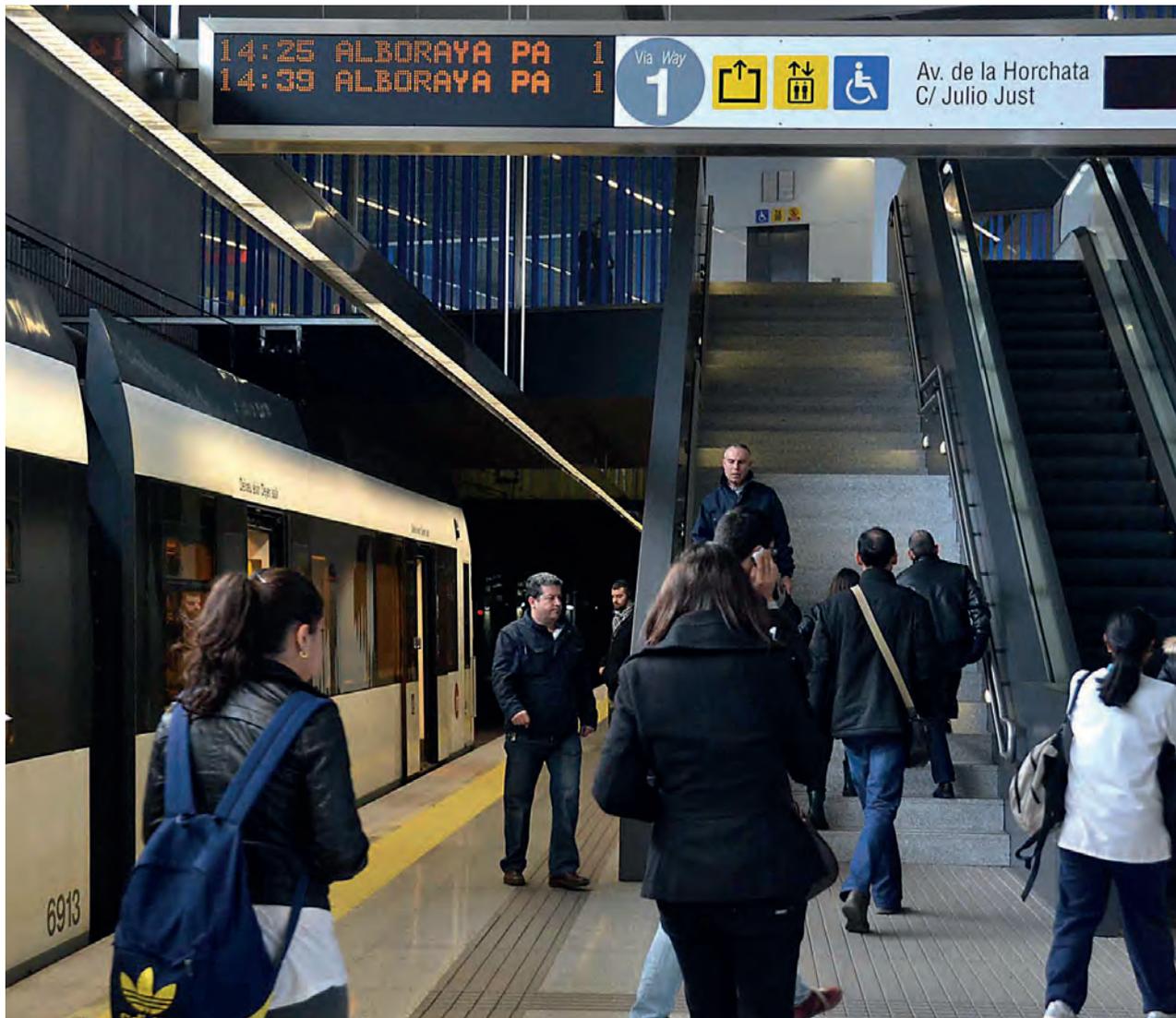
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana se reúne con los bomberos de Valencia y Alicante para saber utilizar las plataformas de rescate de personas en silla de ruedas.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana hará cursos a sus trabajadores. En los cursos Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana explicará cómo atender a las personas con discapacidad. Una vez al año Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana hará un simulacro de emergencia. Un simulacro de emergencia es una imitación de una situación de peligro que requiere hacer algo rápido. En este simulacro ayudaremos sobre todo a las personas de movilidad reducida.

# Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Los trabajadores de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana conocerán los tipos de estación y los materiales que hay, para saber la mejor manera de ayudar a salir a todas las personas en caso de emergencia.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana ayudará sobre todo a las personas de movilidad reducida.





## Capítulo 12. Dar clases a los trabajadores de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana para que sepan cómo hacer las cosas accesibles y lo importante que es.



En los cursos de los trabajadores de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana explicaremos que el cliente es lo más importante.

Una vez al año, la Dirección de Clientes y Accesibilidad hará un programa de cursos, en el que diremos a los trabajadores que es la Accesibilidad Universal. La Dirección de Clientes y Accesibilidad es una parte de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana que se encarga de que los viajeros estén bien cuando usan los trenes.

## Capítulo 13. Conseguir dinero de Europa para poder mejorar las cosas.



La Ley de Creación de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana dice que hará obras o cambiará servicios para mejorar su atención.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana hará reuniones con otras empresas para que le den consejo o para hacer proyectos. Un proyecto es un plan o conjunto de ideas para hacer algo.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana hablará con diferentes asociaciones para preparar proyectos nuevos que pagaremos con las ayudas de la Unión Europea.

## Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana hará proyectos para mejorar la accesibilidad que ayuden a mejorar los trenes y las estaciones.

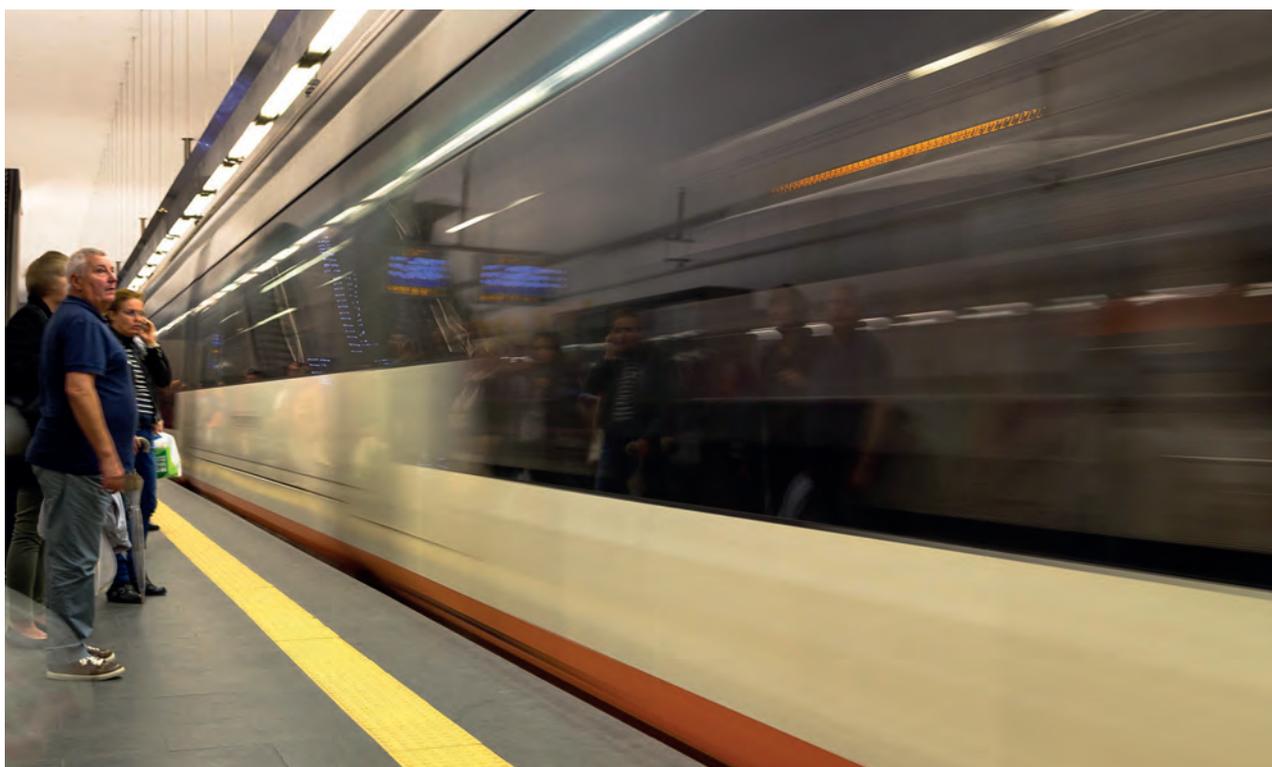
Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana buscará compañeros que le ayuden a conseguir dinero con la ayuda de la Unión Europea.

Las ayudas FEDER son un tipo de ayuda que da la Unión Europea, sirven para hacer proyectos diferentes.

La Unión Europea es grupo de países de Europa que trabajan juntos para conseguir unos objetivos políticos y económicos.



**Capítulo 14. Hacer jornadas y encuentros para que sepamos lo importante que es la accesibilidad y aprender lo que hacen otras personas o empresas.**



Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana intentará conseguir las ayudas en accesibilidad.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana quiere participar en diferentes grupos de trabajo para hablar de accesibilidad y dar y recibir opiniones.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana hará un curso una vez al año para que los profesionales hablen de mejoras de accesibilidad para los trenes.

El curso de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana sobre accesibilidad en los trenes, durará un día.

La Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos es una asociación que mira las necesidades de Accesibilidad Universal. Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana hará que la Asociación de Empresas Gestoras de los Transportes Urbanos tenga un grupo de trabajo.

Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana forma parte de la Asociación de trenes de América del Centro y del Sur para hacer grupos de trabajo para intercambiar opiniones y mejorar la accesibilidad.

América del Centro y del Sur son dos partes del continente de América.



Edita

**Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana**

**Aprobado por el Consejo de Dirección de FGV, el 19 de mayo de 2017**

Coordinación y redacción

**Francesc Romeu Martí y Susana Albalat Boira**

**Plena inclusión CV, validado por personas con discapacidad intelectual**

Diseño y maquetación

**Manuel Vázquez Alamar**

Fotografía

**Archivo FGV**