

## Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros

**Código identificativo** CBP 72/2023

**Categoría** Infraestructuras y servicios / Gestión de infraestructuras y servicios

**Órgano responsable** Empresa Municipal de Transportes, S.A.  
Dirección de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Corporativa  
[responsabilidad.corporativa@emtmadrid.es](mailto:responsabilidad.corporativa@emtmadrid.es)

## Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros

### Descripción

La Empresa Municipal de Transportes (en adelante EMT) tiene el compromiso de incorporar los conceptos de accesibilidad universal y diseño para todos de forma transversal en el desarrollo de todas sus actividades.

La apuesta por la accesibilidad universal y el diseño en la cadena de transporte de viajeros consiste en crear un entorno plenamente accesible y un diseño mediante el que se intervenga dicho entorno, bienes, productos y servicios que pueda ser disfrutado por toda la ciudadanía.

Esta buena práctica promueve una gestión del servicio basada en la responsabilidad social, que incluye hacer un transporte amigable y accesible que adapte sus estructuras y servicios para ofrecer una óptima calidad, seguridad y confort a todas las personas con independencia de sus capacidades, en todos los ámbitos de la cadena de transporte:

- Respecto al material móvil, toda la flota dispone de los elementos necesarios para garantizar la accesibilidad universal, es decir, piso bajo, sistema de inclinación y rampa de acceso para personas en silla de ruedas, espacio reservado para personas con movilidad reducida, trama continua de barras y asideros con contraste cromático, sistema braille y avisador acústico y luminoso. Igualmente, posee otros elementos que van más allá del estricto cumplimiento de la normativa, como la ampliación del espacio o la doble plataforma central del autobús para compatibilizar el uso de cochecitos de niños y sillas de ruedas, la validadora en la plataforma central o las pantallas de información, entre otros.
- En cuanto a las infraestructuras, se impulsa la accesibilidad de las paradas de autobús estando protegidas para impedir la invasión de vehículos; preparadas para evitar obstáculos en itinerario a parada; tienen acceso lateral y central a la marquesina, información sobre el esquema del recorrido en Braille, cerramientos verticales transparentes con dos bandas horizontales de colores vivos y contrastados y apoyos isquiáticos y asientos, entre otros.
- Respecto de los sistemas de información al cliente se ha desarrollado una página web accesible; unas aplicaciones para móviles con servicio de reconocimiento de voz que permiten conocer la parada cercana a posición, líneas, incidencias, tiempos de espera, etc.; hay un botón de aviso de parada en la app para que las personas con baja visión puedan avisar, sin necesidad de levantar la mano, al personal de conducción para que efectúe la parada.; hay un sistema embarcado interior y exterior de información visual y acústica al viajero con información acerca de la próxima parada, destino, hora de llegada, líneas coincidentes y posibles desvíos de línea; también hay paneles de mensajería situados en las principales paradas de la red que ofrecen información diversa sobre el servicio de EMT como el próximo autobús que llegará a parada, destino de la línea y tiempo de llegada, mensajes institucionales e información sobre

## Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros

incidencias. También disponible mediante audio.

## Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros

### Implantación y desarrollo

La apuesta por la accesibilidad universal ha estado siempre presente en la estrategia corporativa de EMT. Desde la incorporación del piso bajo en los autobuses a partir de 1994, como primera medida revolucionaria, hasta el día de hoy, la accesibilidad en EMT se ha venido desarrollando siempre como un compromiso adquirido en el tiempo. Se destacan como hitos significativos los siguientes:

- Piso bajo en los autobuses.
- Rampas (1994).
- Incorporación de rampas manuales (2017).
- Inclinación (1994).
- Nuevos elementos como colores en las barras, asientos reservados, pavimento antideslizante, etc. (2004-2009).
- Doble plataforma en los autobuses (2004-2016).

Por lo que se refiere a la accesibilidad en las marquesinas, EMT asumió el mobiliario de parada en 2014.

Previamente las marquesinas existentes contaban con algunos elementos impuestos por la normativa de aplicación destinados a garantizar la igualdad de oportunidad de las personas con discapacidad, como es la instalación de dos bandas horizontales en cerramientos translúcidos o la existencia de información en sistema Braille de la identificación y recorridos de las líneas que realizaban paradas en ella.

En el nuevo modelo de mobiliario diseñado para la ciudad de Madrid se mantuvieron dichas mejoras, incorporando además elementos como el apoyo isquiático o apoyabrazos en los asientos. Asimismo, se mejoró la información en cada una de las paradas mediante la implantación de códigos QR y NFCs que permiten la consulta de los tiempos de espera de llegada de los buses. En paralelo, se aprovechó para integrar los PMVs existentes previamente en el exterior (desde 2009) dentro de la estructura marquesina, lo que permitía la visualización y activación del sistema SIENA exterior dentro de la propia parada.

Durante la fase de cambio de mobiliario se procedió también a señalar la presencia de las paradas mediante pavimentación, instalando las franjas de advertencia y de detección tacto-visual de acanaladura.

El Plan Estratégico de la Compañía (2021-2025) también establece entre sus líneas de actuación para los próximos años el compromiso con la sostenibilidad, la inclusión y la integridad para ofrecer

## Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros

el mejor servicio a los clientes, con el objetivo de crear un plan único de accesibilidad de la EMT que recoja todas las acciones que se realizan en la empresa.

## Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros

### Impacto

El impacto de la práctica es dar una respuesta eficaz a las demandas y expectativas a los usuarios del servicio de transporte con movilidad reducida y otras capacidades diferentes. No en vano el transporte público más utilizado en la ciudad de Madrid por personas con dificultades de movilidad, discapacidades sensoriales y cognitivas, es el autobús.

El impacto y beneficiarios de esta buena práctica se especifican en los indicadores de gestión que se facilitan en diversos planes municipales en torno a la accesibilidad universal: Plan Local de Infancia y Adolescencia de Madrid, Plan Madrid Incluye y Plan Madrid Ciudad Amigable con las Personas Mayores.

El Ayuntamiento de Madrid evalúa periódicamente estos planes y sus acciones:

[Cumplimos con el PLIAM - Ayuntamiento de Madrid](#)

[II Plan Madrid Incluye. Discapacidad en la ciudad de Madrid - Ayuntamiento de Madrid](#)

[Madrid, ciudad amigable con las personas mayores - Evaluación del 'Plan de acción 2021-23' - Ayuntamiento de Madrid](#)

## Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros

### Actores

Por un lado, los usuarios del servicio de transporte con movilidad reducida y otras capacidades diferentes, y ciudadanos en el caso de sesiones de información, formación y sensibilización y difusión de campañas

Por otro, las siguientes direcciones de la EMT:

- Dirección de Servicios de Transporte, por lo que a material móvil se refiere.
- Dirección de Infraestructuras, en relación con la accesibilidad de las paradas.
- Dirección de Tecnología, en lo que a sistemas de comunicación con los usuarios se refiere.
- Dirección de Recursos Humanos, por la labor de formación al personal de conducción.
- Dirección de Relaciones Institucionales y Responsabilidad Corporativa, por su impulso en la creación de alianzas e implicación en la sensibilización, participación directa en foros y grupos de trabajo y ayuda a diferentes colectivos

## Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros

### Replicabilidad

Es replicable el modelo de gestión en todos los ámbitos o entornos de los servicios municipales o servicios públicos de otras administraciones.

Los medios necesarios para su implementación serán los recursos materiales y humanos que cada acción de accesibilidad requiera:

- Personas formadas y sensibilizadas en accesibilidad y diversidad, tanto para formar y sensibilizar a otros, como para el desarrollo diario de su trabajo (todas las personas que forman parte de las direcciones implicadas en esta acción).
- Personas con formación en tecnología.
- Personas con formación en comunicación.
- Personas voluntarias.
- Material móvil, marquesinas, PMVs y pantallas interiores.

## Accesibilidad universal y el diseño para todos en el transporte de viajeros

### Difusión y documentación

La difusión de las acciones de accesibilidad y diseño para todos se realiza a través de la memoria anual de sostenibilidad de la EMT.

Otros canales de difusión son las redes sociales y página web.

[EMT Madrid. Empresa Municipal de Transportes de Madrid, S. A. - Cuentas Anuales e Informes de Gestión](#)

<https://www.facebook.com/EMTMadrid>