



## AMPLIACIÓN A LA RESPUESTA DEL GOBIERNO

### (184) PREGUNTA ESCRITA CONGRESO

184/38256

27/09/2018

102734

**AUTOR/A:** ARÉVALO CARABALLO, María Teresa (GCUP-ECP-EM)

**RESPUESTA:** Como continuación a la respuesta registrada de entrada en esa cámara con el nº 117733, de fecha 19/12/2018, se traslada lo siguiente.

En lo que respecta a las infraestructuras ferroviarias, se indica que la Entidad Pública Empresarial Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) presta servicios de videointerpretación en 21 estaciones: A Coruña, Alacant, Albacete Los Llanos, Barcelona Sants, Ciudad Real, Córdoba, Cuenca Fernando Zóbel, Gijón, Girona, León, Madrid Chamartín, Madrid Puerta de Atocha, Málaga María Zambrano, Ourense, Oviedo, Requena Utiel, Santiago Compostela, Sevilla Sta. Justa, Valencia J. Sorolla, Valladolid y Vigo Guixar

En cuanto a las medidas que se han adoptado desde 2007 para que las instrucciones sobre normas de funcionamiento y seguridad en los transportes se difundan también en lengua de signos, es de señalar que en las citadas estaciones ADIF ha dispuesto los siguientes servicios:

- Videointerpretación en lengua de signos española, ubicado en las Oficinas de Atención al Cliente, en colaboración con la Confederación Nacional de Sordos Españoles).
- Visualización de la megafonía digitalizada de la estación mediante mensajes de texto en los monitores de información.
- Inserción de videos pregrabados en lengua de signos en los monitores de información, para alertar sobre incidencias y comunicar diversos mensajes de interés, que se emiten de forma periódica.



Para personas con discapacidad auditiva, las estaciones indicadas anteriormente cuentan con medios de apoyo si bien para las personas sordociegas actualmente no se cuenta con ningún medio.

Además, para que las instrucciones sobre normas de funcionamiento y seguridad en los transportes se difundan también a través de medios de apoyo a la comunicación oral, se disponen de los siguientes videos pregrabados en lengua de signos:

De emisión periódica:

- Mensajes de no crucen las vías.
- Espacio protegido por CCTV
- Control de equipajes
- Prohibido fumar
- Prohibida mendicidad y venta ambulante

De mensajes de incidencias:

- Incidencias en la circulación de trenes
- Abandono de la estación

Por otra parte, cabe indicar que en determinadas estaciones del sistema ferroviario español, la Entidad Pública Empresarial RENFE-Operadora (RENFE) desde el año 2007 dispone del Servicio Atendo para la prestación de servicios de asistencia a viajeros con discapacidad o movilidad reducida.

En el caso de los servicios ferroviarios, para una mejor atención a las personas con discapacidad auditiva, RENFE, en colaboración con Ilunion Outsourcing, ha dotado a los asistentes de movilidad de los Centros de Servicio RENFE Atendo de un sistema de video-interpretación de lengua de signos para personas con discapacidad auditiva.

El sistema SVisual permite la comunicación entre personas sordas y oyentes en tiempo real, a través de un vídeo-interprete que realiza las labores de interpretación en lengua de signos, permitiendo una comunicación fluida a través de una plataforma tecnológica que funciona como un *call center* e integra audio y vídeo.



Este servicio se ha incorporado en la Oficina Central Atendo de la estación de Cercanías de Madrid Atocha, así como en 10 estaciones con servicio Renfe Atendo permanente, como Madrid Puerta de Atocha, Madrid Chamartín, Barcelona Sants, Zaragoza, Córdoba, Málaga, Alicante, Valencia J. S. y Vigo Urzaiz.

Por otra parte, la Oficina Central Atendo de la estación de Cercanías de Madrid Atocha, especializada en información y atención a personas con discapacidad en materia de transporte ferroviario, cuenta con una persona por turno que conoce la lengua de signos.

También cabría destacar las siguientes actuaciones:

- Incorporación de un *microsite* específico en renfe.com para personas con discapacidades auditivas (vídeo en lenguaje de signos) y con dificultades de comprensión lectora, para lo que se hace una selección de contenidos básicos para el viaje, así como una selección de propuestas de viaje en Lectura Fácil y app accesibles.
- Edición de la Guía del servicio RENFE Atendo en sistema de Lectura Fácil y creación de una app accesible para la solicitud del servicio RENFE Atendo.
- Implementación de avisos de seguridad en Cercanías de “no cruzar las vías, tren sin parada y no aproximarse al borde del andén”, a través de la comunicación en teleindicadores antes del paso de cada tren y por megafonía.
- Incorporación de un bucle de inducción magnética (sistema de comunicación para personas que utilizan audífonos) en la Oficina Central Atendo de la estación de Cercanías de Madrid Atocha, en el módulo del servicio Renfe Atendo de Madrid Puerta de Atocha, en el punto de última hora de la estación de Madrid Puerta de Atocha y en el local del servicio Renfe Atendo de la estación de Zaragoza Delicias. Este bucle también ha sido incorporado en los Centros de Servicio de las principales estaciones, como Madrid Puerta de Atocha, Madrid Chamartín, Barcelona Sants, Valencia Joaquín Sorolla, Vigo Urzaíz, etc.
- Puesta en marcha de diversos planes para la mejora de la información al viajero:
  - Nuevo sistema de información centralizada 2016-2019 en todas las estaciones gestionadas por RENFE, consistente en la instalación de nuevos teleindicadores/monitores e interfonía para la comunicación cliente-centro de información.
  - Desarrollo de un plan de remodelación de trenes, que incluye la instalación de monitores en el interior de los trenes, para información de los viajeros.



- Previsión de instalar, durante 2019, nuevos interfonos en las máquinas autoventa EVA, que tengan conexión con bucles magnéticos, con la finalidad de asistir al viajero con discapacidad auditiva a la hora de comprar su título de transporte.

Por otra parte, por lo que se refiere al Sistema Portuario Estatal, se informa lo siguiente:

– Autoridad Portuaria de Alicante:

La terminal marítima de cruceros cumple con las condiciones de accesibilidad universal previstas en el Reglamento UE 1177/2010.

En la terminal marítima del muelle 23, en el caso de personas con discapacidad auditiva o sordas, se dispone de cumplida información visual en folletos e impresos y paneles informativos. Excepcionalmente, en los meses de verano se cuenta con intérpretes de Protección Civil y Cruz Roja.

– Autoridad Portuaria de Almería

Dentro de los objetivos operativos de Nivel 1 del Plan de Empresa 2019, está prevista la adecuación del recinto portuario (estación marítima, Puesto de Inspección Fronterizo (PIF) y edificio de oficina de la Autoridad Portuaria) a las normas de accesibilidad universal.

– Autoridad Portuaria de Baleares

Las instrucciones de seguridad en los transportes marítimos se efectúan directamente en los buques, por lo que son las compañías navieras las que prestan esta información, tanto de forma convencional como mediante lenguaje de signos.

Para el apoyo a la comunicación a las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, la Autoridad Portuaria de Baleares dispone del sistema de Bucle de Inducción Magnética, en concreto en la nueva Estación Marítima del Puerto de Palma, que entró en funcionamiento el pasado mes de junio de 2018. En el resto de Estaciones Marítimas de los puertos de Alcudia, Ibiza, Mahón y La Savina se dispone únicamente de pantallas de información al público.



Además de dichos sistemas, se está prestando un servicio de atención al pasajero con discapacidad.

– Autoridad Portuaria de Cartagena

En la Autoridad Portuaria de Cartagena, en los últimos años se han adoptado medidas a nivel general para personas con discapacidad auditiva, con la instalación del sistema Modo T en los espacios de atención a visitantes.

– Autoridad Portuaria de Málaga

Próximamente, la Autoridad Portuaria de Málaga elaborará un vídeo en lengua de signos que pondrá a disposición de los concesionarios para su proyección en las diferentes terminales de pasajeros.

– Autoridad Portuaria de Melilla.

La Autoridad Portuaria de Melilla va a recabar el asesoramiento especializado sobre comunicación con personas con discapacidad auditiva y visual.

– Autoridad Portuaria de Santa Cruz de Tenerife

En cuanto a los medios de apoyo a la comunicación oral para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas, la nueva estación de cruceros del Puerto de Santa Cruz de Tenerife cuenta con lazos inductivos en cada uno de sus 50 mostradores de facturación.

Además, la Autoridad Portuaria está elaborando un Plan de Accesibilidad Universal para todos los puertos que gestiona, que se ejecutará a partir de enero de 2019, como objetivo estratégico de primer nivel, y en el que se incluirán las acciones necesarias para solventar los gaps de accesibilidad en éste y otros colectivos.

– Autoridad Portuaria de Santander

Únicamente la compañía Brittany Ferries presta atención personalizada a personas con distintas discapacidades.



– Autoridad Portuaria de Sevilla.

Se facilita el servicio de intérprete en lengua de signos españolas y medios de apoyo a la comunicación oral para las personas sordas, con discapacidad auditiva y sordociegas en los supuestos que por la empresa consignataria o armadora del buque se comunica la necesidad del mismo con carácter previo a la operativa.

Además, se ha incluido la obligación de facilitar dichos servicios en la propuesta de Pliego de Cláusulas relativa a la prestación de servicios al pasaje, actualmente en tramitación.

Cabe destacar que en los Planes de Empresa 2019 de las Autoridades Portuarias que componen el sistema portuario estatal, se ha incluido como objetivo prioritario programar las actuaciones necesarias para el cumplimiento del Plan de Accesibilidad Universal en todas sus instalaciones.

Para finalizar, en el caso de las infraestructuras aeroportuarias, uno de los objetivos de Aena Sociedad Mercantil Estatal, Sociedad Anónima es la eliminación de barreras comunicativas en los aeropuertos de la red, al igual que la de cualquier otro tipo de barreras para personas con cualquier clase de discapacidad.

Muestra de ello, es que Aena requiere a las empresas que prestan el Servicio de Asistencia a Personas con Movilidad Reducida (PMR) en los aeropuertos de la red, el disponer de personal con conocimientos en lenguas de signos españolas, de acuerdo con el reglamento en documento 30 de la Conferencia Europea de Aviación Civil (CEAC) – Anexo 5-G.

Respecto a los medios de apoyo a la comunicación, hay que señalar que Aena, en los mostradores de atención a PMR, así como en los de los Puntos de Encuentro de todos los aeropuertos de su red, dispone de lazo de inducción magnética para posibilitar la comunicación oral con las personas con discapacidad auditiva y sordociegas.

Madrid, 04 de febrero de 2019